



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN JOGOROTO
KABUPATEN JOMBANG
TAHUN 2024**

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	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
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 2	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 6	

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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 Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang.

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 Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dengan membentuk/melakukan penunjukan operator sebagai admin dari aplikasi Sukmasantri kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dilakukan secara daring melalui aplikasi Sukmasantri yang dapat diakses melalui link <http://sukmasantri.jombangkab.go.id/> yang disebar/dipublikasikan 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 Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang 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).

Adapun jenis layanan yang terdapat pada Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang antara lain :

1. Rekomendasi Ijin Keramaian
2. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu
3. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan
4. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian
5. Perekaman Data KTP Elektronik
6. Penerbitan KTP Elektronik
7. Penerbitan Kartu Keluarga
8. Pindah Antar Kecamatan
9. Pindah Antar Desa
10. Dispensasi Nikah

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi Sukmasantri dengan cara scan QR Code yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan oleh Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang sepanjang tahun secara real time. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat disusun menyesuaikan kebutuhan pelaporan. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat setiap saat melalui aplikasi Sukmasantri.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kelebihan yang diberikan dalam survei secara daring adalah kecepatan dan kemampuan untuk menggunakan responden yang sebesar-besarnya tanpa pelibatan tenaga surveyor dan ketersediaan formulir kertas, serta kecepatan dalam menampilkan hasil pengolahan datanya.

Dengan aplikasi SUKMASANTRI tidak dilakukan pembatasan terhadap jumlah responden, namun demikian tetap dilakukan pembatasan untuk setiap responden hanya dapat menilai satu jenis layanan dalam satu tahun berjalan survei, dengan demikian dapat dipastikan tidak ada penilaian berulang oleh responden dalam satu jenis layanan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 270 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	148	54,81%
		PEREMPUAN	122	45,19%
2	USIA	< 20 Tahun	89	32,96%
		20 – 29 Tahun	44	16,3%
		30 – 39 Tahun	62	22,96%
		40 – 49 Tahun	56	20,74%
		>50 Tahun	19	7,04%
3	JENIS LAYANAN	Rekomendasi Ijin Keramaian	7	2,59%
		Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu	27	10%
		Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	11	4,07%
		Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian	1	0,37%
		Perekaman Data KTP Elektronik	60	22,22%
		Penerbitan KTP Elektronik	110	40,74%
		Penerbitan Kartu Keluarga	36	13,33%
		Pindah Antar Kecamatan	7	2,59%

	Pindah Antar Desa	5	1,85%
	Dispensasi Nikah	6	2,22%
	JUMLAH	270	100%

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

Pengolahan data SKM dapat diambil di aplikasi sukmasantri.jombangkab.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut :

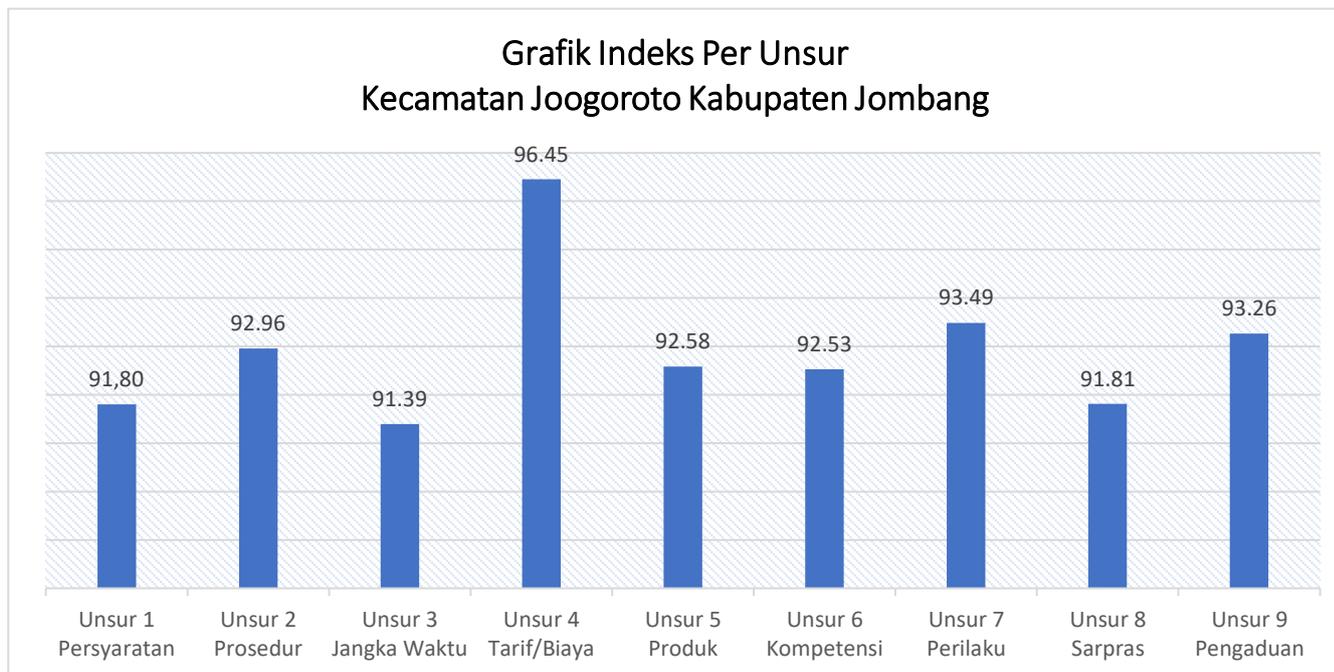
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	91,80	92,96	91,39	96,45	92,58	92,53	93,49	91,81	93,26
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,92 (Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Prosedur
- U3 : Jangka waktu
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk Layanan
- U6 : Kompetensi Petugas
- U7 : Sikap Petugas
- U8 : Sarana/Prasarana
- U9 : Pengelolaan Pengaduan

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Waktu** mendapatkan nilai terendah yaitu 91,39. Selanjutnya **Persyaratan** yang mendapatkan nilai 91,80. **dan Sarana Prasarana** termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 91,81
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya/tarif** mendapatkan nilai tertinggi 96,45 dari unsur layanan, dan **Perilaku Pelaksana** mendapatkan nilai 93,49 serta **Pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 93,26.

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 :

- “Lebih ditingkatkan lagi tingkat kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan”.
- “Tingkatan informasi terkait persyaratan pelayanan perlu di publikasikan yang lebih”.
- “wifi tidak terjangkau dan kadang trobel mohon ditambah kekuatan internetnya”.
- “Kantornya sempit perlu diperluas dan sarana toilet perlu didekatkan ke ruang tunggu pelayanan”.

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

- Untuk jangka waktu pelayanan, agar dilakukan Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan
- Untuk persyaratan agar lebih dilakukan publikasi kepada pengguna layanan karena masih dirasakan belum terlalu jelas oleh para pengguna layanan. Jangka waktu pelayanan, para pengguna layanan masih merasakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Begitupun dengan Mekanisme dan Prosedur pelayanan masih dirasakan kurang jelas dari sisi pengguna layanan.

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 pertemuan dan diskusi Kecamatan Jogoroto dengan melibatkan pejabat penanggung jawab pelayanan. 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
			2024				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi pemberian waktu penyelesaian pelayanan				√	Kecamatan Jogoroto
2	Persyaratan	Penambahan media publikasi untuk penyebarluasan informasi terkait dengan persyaratan				√	Kecamatan Jogoroto
3	Sarana dan prasarana	Kelengkapan sarana prasarana telah dilengkapi diakhir triwulan 4				√	Kecamatan Jogoroto

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 Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, sedangkan pada Tahun 2024 mengalami sedikit penurunan kinerja pada Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang.

BAB V

KESIMPULAN

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

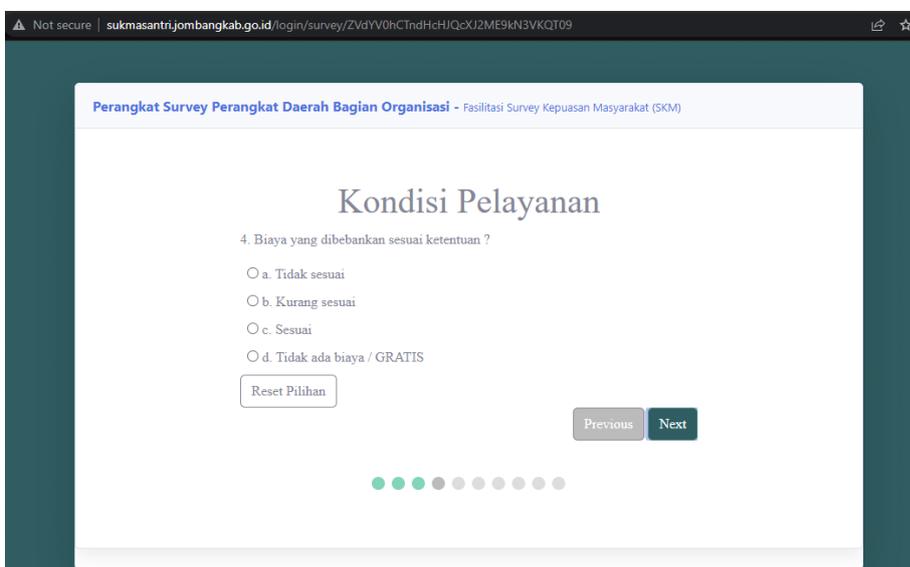
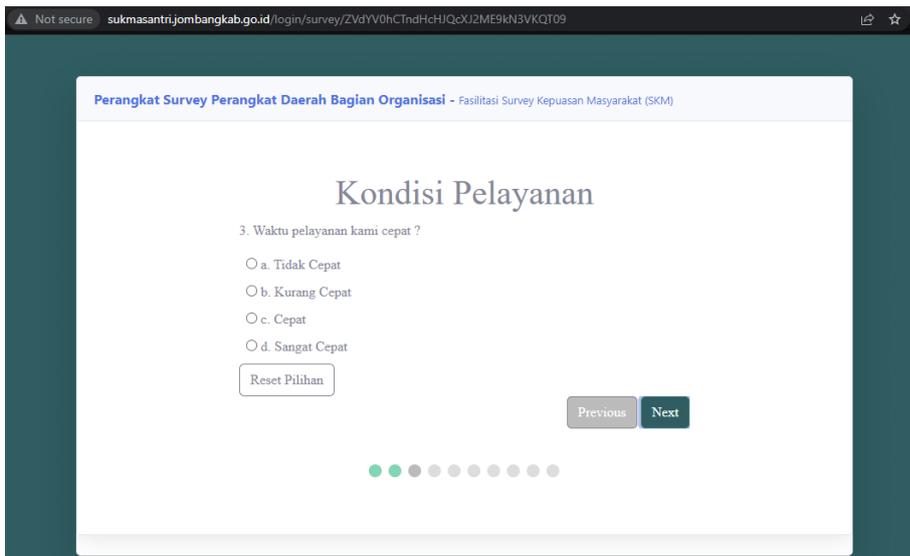
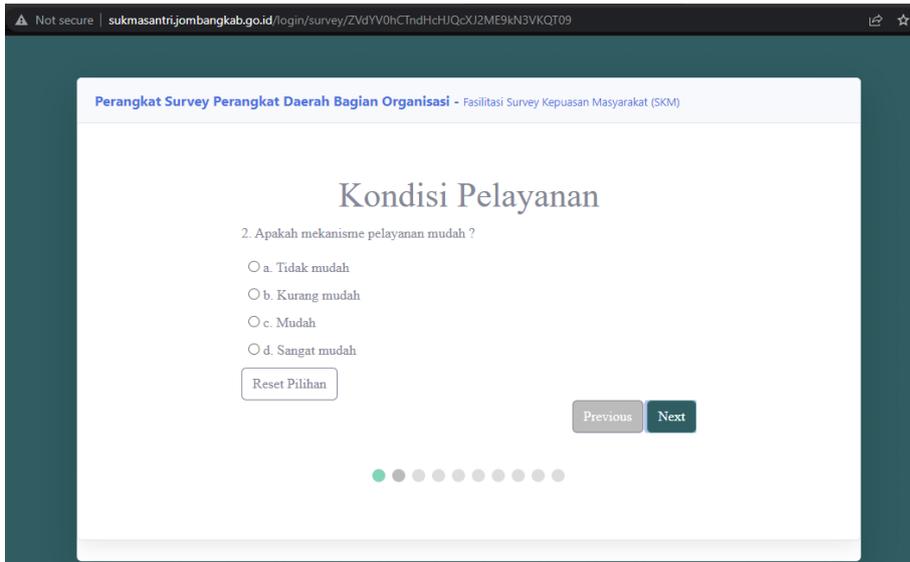
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 92,92.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Jangka Waktu Penyelesaian pelayanan, persyaratan, serta sarana prasarana layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi, disusul Perilaku Pelaksana serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Jombang, 25 November 2024

Camat Jogoroto



NUNIK HIDAYATI, ST.
NIP. 19690814 199703 2003



Not secure | sukmantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

5. Apakah kualitas hasil layanan yang memuaskan?

- a. Tidak memuaskan
- b. Kurang memuaskan
- c. Memuaskan
- d. Sangat memuaskan

Reset Pilihan

Previous Next



Not secure | sukmantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

6. Bagaimana kemampuan petugas kami?

- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

Reset Pilihan

Previous Next



Not secure | sukmantri.jombangkab.go.id/login/survey/ZVdYV0hCTndHcHJQcXJ2ME9kN3VKQT09

Perangkat Survey Perangkat Daerah Bagian Organisasi - Fasilitasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kondisi Pelayanan

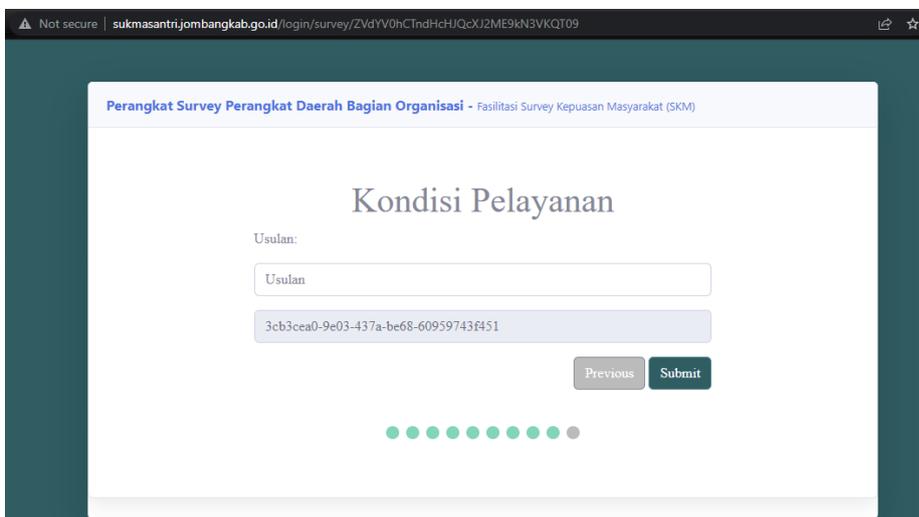
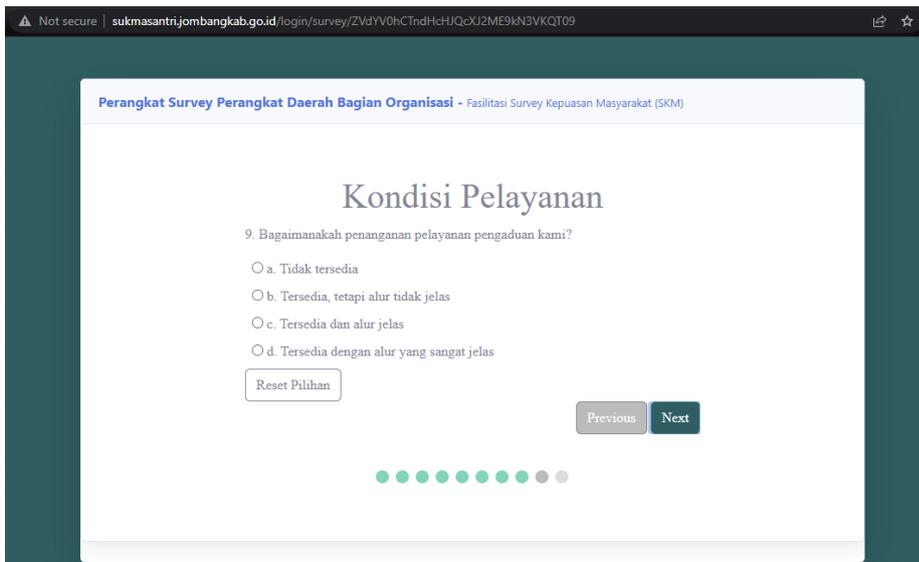
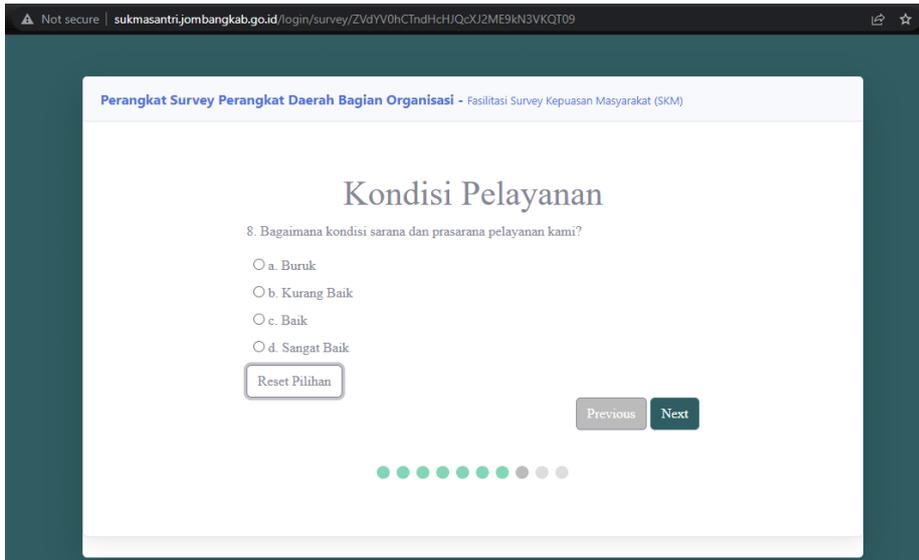
7. Bagaimana perilaku petugas layanan kami ?

- a. Tidak Ramah
- b. Kurang Ramah
- c. Ramah
- d. Sangat Ramah

Reset Pilihan

Previous Next







Terimakasih atas partisipasi anda!

2. Hasil Olah Data SKM

1. Rekomendasi Ijin Keramaian

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	96.43	Baik
2	Prosedur	96.43	Sangat Baik
3	Waktu	85.71	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	89.29	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.29	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	92.86	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	85.71	Baik
9	Penanganan Pengaduan	92.86	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		92.06	Sangat Baik

2. Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	86.11	Baik
2	Prosedur	87.21	Baik
3	Waktu	92.59	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	88.89	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.52	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	91.67	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	94.44	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	92.59	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.37	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		91.87	Sangat Baik

3. Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	79.55	Baik
2	Prosedur	84.09	Baik
3	Waktu	90.91	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	95.45	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.18	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.45	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.45	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.18	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.45	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		91.41	Sangat Baik

4. Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	100	Sangat Baik
2	Prosedur	100	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	100	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	100	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	100	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		100	Sangat Baik

5. Perekaman Data KTP Elektronik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.75	Sangat Baik
2	Prosedur	95	Sangat Baik
3	Waktu	91.25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.92	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	94.58	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	93.75	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.83	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	92.5	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94.58	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.35	Sangat Baik

6. Penerbitan KTP Elektronik

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.45	Sangat Baik
2	Prosedur	94.09	Sangat Baik
3	Waktu	92.5	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.5	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	95.45	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	94.77	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.91	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	93.86	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	94.77	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		94.92	Sangat Baik

7. Penerbitan Kartu Keluarga

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	93.75	Sangat Baik
2	Prosedur	94.44	Sangat Baik
3	Waktu	91.67	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	97.92	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	93.06	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90.97	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	90.97	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	95.83	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.14	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		93.75	Sangat Baik

8. Pindah Antar Kecamatan

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	82.14	Baik
2	Prosedur	82.14	Baik
3	Waktu	82.14	Baik
4	Biaya/Tarif	82.14	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	78.57	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78.57	Baik
7	Perilaku Pelaksana	78.57	Baik
8	Sarana dan Prasarana	78.57	Baik
9	Penanganan Pengaduan	78.57	Baik
IKM Per Jenis Layanan		80.16	Baik

9. Pindah Antar Desa

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95	Sangat Baik
2	Prosedur	95	Sangat Baik
3	Waktu	95	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	90	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	90	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	90	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		93.89	Sangat Baik

10. Dispensasi Nikah

Unsur	Unsur Layanan	Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan	95.83	Sangat Baik
2	Prosedur	95.83	Sangat Baik
3	Waktu	100	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	100	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	95.83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95.83	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	95.83	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	95.83	Sangat Baik
IKM Per Jenis Layanan		96.76	Sangat Baik

Tabel IKM Kecamatan Jogoroto dengan rata-rata IKM pada layanan yang memiliki responden

Nomor	Perangkat Daerah	Unsur layanan									Rata-rata	L	P
		Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kopetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Sarana dan Prasarana	Penanganan Pengaduan			
1	Kecamatan Jogoroto												
	Rekomendasi Ijin Keramaian	96.43	96.43	85.71	100	89.29	89.29	92.86	85.71	92.86	92.06 - Sangat Baik	6	1
	Rekomendasi Surat Keterangan Tidak Mampu	86.11	92.59	88.89	93.52	91.67	91.67	94.44	92.59	95.37	91.87 - Sangat Baik	13	14
	Rekomendasi Proposal Bantuan Sosial/Keagamaan	79.55	84.09	90.91	95.45	93.18	95.45	95.45	93.18	95.45	91.41 - Sangat Baik	7	4
	Rekomendasi Surat Keterangan Catatan Kepolisian	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100 - Sangat Baik	0	1
	Perekaman Data KTP Elektronik	93.75	95	91.25	97.92	94.58	93.75	95.83	92.5	94.58	94.35 - Sangat Baik	26	34
	Penerbitan KTP Elektronik	95.45	94.09	92.5	97.5	95.45	94.77	95.91	93.86	94.77	94.92 - Sangat Baik	65	45
	Penerbitan Kartu Keluarga	93.75	94.44	91.67	97.92	93.06	90.97	90.97	95.83	95.14	93.75 - Sangat Baik	20	16
	Pindah Antar Kecamatan	82.14	82.14	82.14	82.14	78.57	78.57	78.57	78.57	78.57	80.16 - Baik	5	2
	Pindah Antar Desa	95	95	95	100	90	95	95	90	90	93.89 - Sangat Baik	2	3
	Dispensasi Nikah	95.83	95.83	95.83	100	100	95.83	95.83	95.83	95.83	96.76 - Sangat Baik	4	2
	Nilai rata-rata per unsur 10	91.8	92.96	91.39	96.45	92.58	92.53	93.49	91.81	93.26	92.92 - Sangat Baik	270	
Total layanan - 10		918.01	929.61	913.9	964.45	925.8	925.3	934.86	918.07	932.57	8362.57	148	122
Rata-rata		91.8	92.96	91.39	96.45	92.58	92.53	93.49	91.81	93.26	92.92 - Sangat Baik	270	

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

