

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dengan diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan masyarakat seperti yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam hal ini Pemerintah Daerah selaku Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada perangkat daerah, diharapkan mampu memenuhi harapan khususnya sesama aparatur sipil dan umumnya seluruh masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang. Mengingat jenis pelayanan yang ada di lingkungan maka diperlukan dorongan untuk melakukan perubahan supaya dapat memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda-beda, perkembangan jaman, teknologi yang semakin canggih dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) wajib dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan SKM

- a. untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Untuk perbaikan kualitas pelayanan publik.
- c. Untuk pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.
- d. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan publik.

C. Metode

Survei dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert.

a. Karakteristik populasi

Karakteristik Populasi dalam pelaksanaan survei ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

-) Kepadatan populasi
-) Penyebaran populasi
-) Distribusi umur

b. jumlah responden / keterwakilan sampel

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel menggunakan tabel *Morgan and Krejcie* sehingga sampel yang digunakan sejumlah 100 orang

c. kuesioner yang berhasil dikumpulkan

dari jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden, kuisisioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh tim adalah sejumlah 100

D. Tim SKM

Penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat dilakukan oleh Tim yang terdiri dari:

- 1) Penanggungjawab Yudho Hariyanto Camat Kunir
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua Sumar'it Sekretaris Kecamatan Kunir
 - b) Sekretaris Ana Resmiati Kasi Pelayanan Umum
 - c) Anggota : 1. Khoiruddin Nur Rizal Jabatan Staf
2. Insetyo Hariyono Jabatan Staf

3. Zakiya Wardah Jabatan Staf
4. Herdiyana Endras Jabatan Staff

E. Jadwal SKM

Jadwal pelaksanaan survei dilakukan pada bulan Oktober Sampai bulan Desember tahun 2022 .berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Bulan Oktober 2022					
No.	Kegiatan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Persiapan	■			
2	Merumuskan kuesioner	■			
3	Input data		■		
4	Mengolah data		■		
5	Menganalisa data			■	
6	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut				■
7	Pelaporan				

BAB II ANALISIS DATA

A. data kuesioner

Data/Form Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS/BADAN/KECAMATAN..... KABUPATEN LUMAJANG

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ Lainnya

Jenis Layanan yang diterima (misal : KTP, akta, kk, 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*) 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*) 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*) 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*) 1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang	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
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
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P*) 1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P*) 1 2 3 4

kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. tidak sesuai
	b. Kurang sesuai
	c. Sesuai
	d. Sangat sesuai
	1
	2
	3
	4

No. Responden

.....

Kritik/Saran/Masukan :

.....

kritik/saran/masukan wajib diisi

.....

.....

.....

B. Perhitungan

data kuesioner yang diperoleh kemudian diolah (dihitung) dengan metode kualitatif yang menggunakan metode *Skala Likert*.

a. Input Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

Data Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

NOMOR KUISIONER	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	1	2	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
5	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
7	1	1	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
8	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
9	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	1	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	1	5	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	1	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	1	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
17	4	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	5	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	1	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3

20	5	1	5	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
21	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	1	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
23	1	1	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24	1	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
25	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	1	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
27	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
28	1	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
29	1	1	3	6	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
31	1	2	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
32	1	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	1	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	1	1	3	3	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
35	2	2	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	1	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
40	1	2	3	6	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	2	1	3	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
42	1	2	3	5	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
43	1	1	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	2	2	3	4	6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
45	2	1	1	6	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
46	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
47	2	1	5	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
48	2	1	3	4	8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
49	3	1	5	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	5	2	9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
51	1	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
52	2	2	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	2	1	2	5	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
54	1	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	1	2	5	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	1	2	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
58	2	2	2	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
59	2	2	3	6	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
60	4	1	2	6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
61	1	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	2	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
63	3	1	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	2	1	5	1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
66	2	2	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3

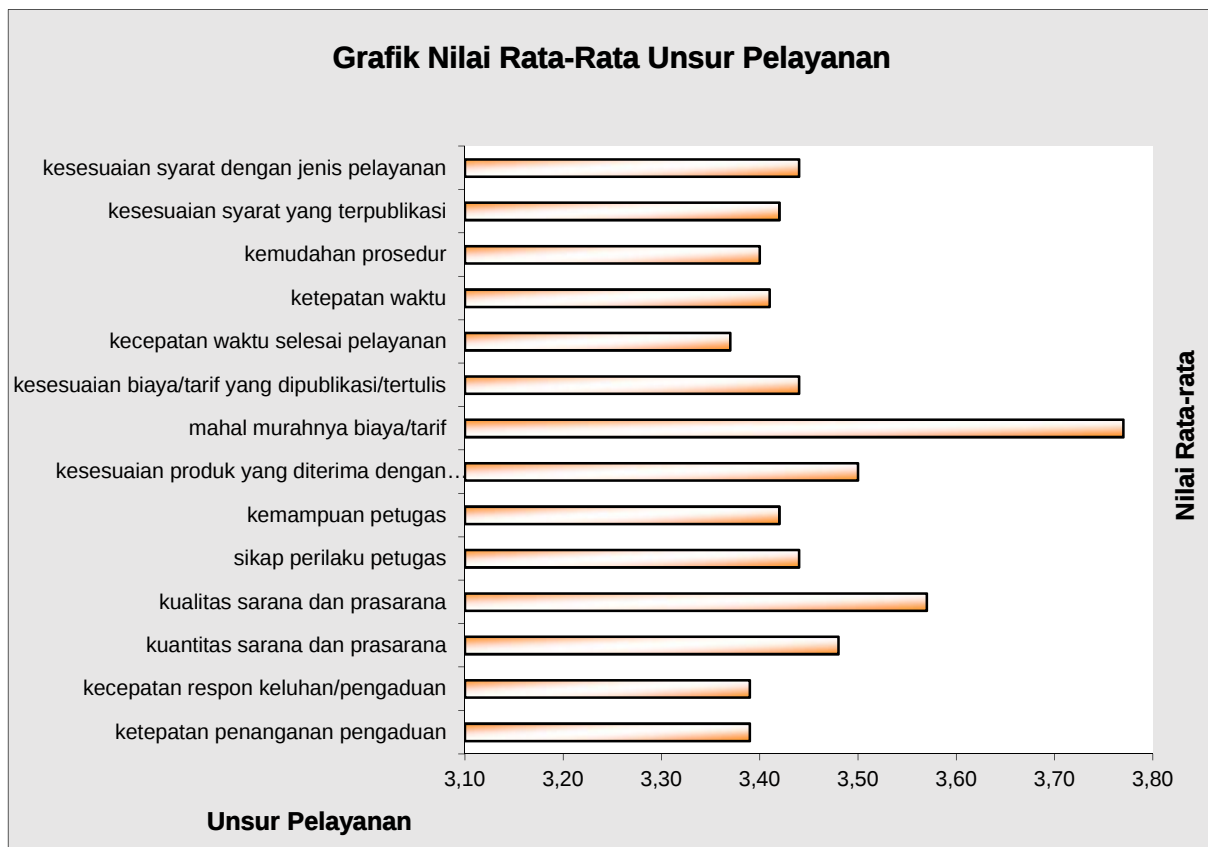
67	4	2	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
68	3	2	3	5	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3							
69	3	2	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3							
70	3	2	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3							
71	1	2	3	5	6	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4							
72	1	2	3	4	6	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3							
73	1	1	3	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
74	3	2	1	6	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3							
75	4	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
76	2	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3							
77	2	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3							
78	2	1	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
79	2	2	3	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
80	2	1	3	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
81	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
82	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3							
83	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
84	1	2	3	6	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3							
85	2	2	1	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3							
86	1	1	3	6	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4							
87	2	2	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4							
88	2	1	1	6	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3							
89	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3							
90	2	2	3	6	1	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3							
91	3	1	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3							
92	3	2	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3							
93	1	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3							
94	2	1	3	6	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3							
95	3	1	2	2	8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3							
96	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4							
97	2	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
98	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4							
99	3	1	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
100	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3							
							Enilai/unsur		34 4	3 4 2	3 4 0	3 3 1	3 4 7	3 5 7	3 4 0	3 4 2	3 4 7	3 5 8	3 4 9						
							Jumlah Kuisiomer		10 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	
							NRR/unsur		3, 44	3, 4 2	3, 4 0	3, 4 1	3, 3 7	3, 4 7	3, 5 0	3, 4 2	3, 4 2	3, 5 7	3, 4 2	3, 5 4	3, 4 7	3, 5 8	3, 4 8	3, 3 9	
							NRR tertimbang/u nsur		0, 25 3, 46	0, 2 4	0, 2 4	0, 2 4	0, 2 4	0, 2 5	0, 2 7	0, 2 5	0, 2 4	0, 2 5	0, 2 4	0, 2 5	0, 2 6	0, 2 5	0, 2 6	0, 2 5	0, 2 4
							IKM		86 ,5 0																

b. Hasil Pengolahan Data IKM dalam bentuk Grafik

Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,44
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,42
3	kemudahan prosedur	3,40
4	ketepatan waktu	3,41
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,37
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,44
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,77
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,50
9	kemampuan petugas	3,42
10	sikap perilaku petugas	3,44
11	kualitas sarana dan prasarana	3,57
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,48
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,39
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,39
	Rata-rata Tertimbang	3,46

Grafik Hasil Pengolah data Data Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata perunsur pelayanan yang disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



C. deskripsi hasil analisis

1. Data responden berdasarkan jenis kelamin (orang)

Data responden berdasarkan jenis kelamin yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
Laki-laki	40	40,40%
Perempuan	59	59,60%
TOTAL	99	100,00%

2. Data responden berdasarkan usia (orang)

Data responden berdasarkan usia yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
< 20 thn	38	38,00%
20 - 29 thn	39	39,00%
30 - 39 thn	16	16,00%
40 - 49 thn	5	5,00%
> 50 thn	2	2,00%
TOTAL	100	100,00%

3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi (Orang)

Data responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
PNS/ TNI/ POLRI	3	3,00%
Pegawai Swasta	15	15,00%
Wiraswasta/ Usahawan	20	20,00%
Pelajar/ Mahasiswa	15	15,00%
Petani/ Buruh	25	25,00%
Lainnya	22	22,00%
TOTAL	100	100,00%

4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan (Orang)

Data responden berdasarkan Pendidikan yang dijadikan sampel untuk mewakili jumlah populasi penerima layanan.

Ket	Jumlah	Persen
SD kebawah	11	11,00%
SLTP	17	17,00%
SLTA	61	61,00%
D1/D3	2	2,00%
D4/S1	9	9,00%
S2 keatas	0	0,00%
TOTAL	100	100,00%

Dari nilai rata-rata perunsur pelayanan diatas maka dapat diketahui bahwa adar beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari data diatas maka dapat dideskripsikan khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dan diperlukan sebuah perbaikan antara lain :

1. Kecepatan Waktu Selesai

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Kecepatan waktu selesai Pelayanan di Kecamatan Kunir memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat petuas Adminduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas memproses Akte kelahiran, Akte Kematian dan cetak KTP hanya ada satu orang, sehingga pelayanan tidak bisa maksimal tepat waktu. Hal tersebut telah ditangani dengan penambahan personil pada bagian Adminduk agar pelayanan bisa lebih maksimal dalam hal kecapatan waktu pelayanan.

2. Kecepatan respon Keluhan

Dari table diatas dapat diketahui bahwa unsur Kecepatan Respon Keluhan di Kecamatan Kunir memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat belum adanya petugas yang khusus menangani pengaduan dari masyarakat. Saat ini sedang disiapkan petugas khusus yang menangani pengaduan dan keluhan dari masyarakat baik yang bersifat langsung atau lewat media yang ditentukan.

3. Ketepatan Penanganan Respon dan Keluhan

Dari table diatas dapat diketahui bahwa Ketepatan Penanganan Respon dan Keluhan di Kecamatan Kunir memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan unsur-unsur yang lain. Hal ini sebagai akibat dari ketiadaan petugas khusus yang menangani pengaduan tersebut sehingga tidak bisa memberi respon yang baik atas keluhan dari masyarakat. Saat ini segera disiapkan untuk petugas yang khusus menangani keluhan dari masyarakat.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu						Penanggung Jawab
			Bulan I				Bulan II	Dst.	
			Minggu						
			I	II	III	IV			
1	Kecapatan waktu Selesai		■						
2	Kecepatan respon keluhan			■					
3	Tanggung Jawab petugas				■				
4	Kecepatan pelayanan					■			

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan/intisari

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Kecamatan Kunir dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara ...3,46 Nilai IKM yang diperoleh yaitu : 86,50
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Tarif Pelayanan yang Gratis
3. Dari 9 unsur pelayanan, 3 (Tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Kecepatan Waktu Pelayanan (3.37)
 - b. Kecepatan Respon Keluhan (3.39)
 - c. Tanggung Jawab petugas (3.39)
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - a. Ketidak tepatan waktu selesai pelayanan terutama layanan penerbitan Akte kelahiran dan cetak KTP;
 - b. Lambatnya penyelesaian respon dan keluhan masyarakat akan pelayanan di kecamatan Kunir;
 - c. Ketidak tepatan dalam memberi solusi atas keluhan mengakibatkan ketidak puasan masyarakat akan pelayanan di Kecamatan Kunir.

B. saran/rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
2. Perlu upaya untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan agar bisa sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Lebih responsif dan solutif lagi dalam menangani keluhan dan pengaduan dari masyarakat.