



LAPORAN Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PERPUSTAKAAN
TAHUN 2022

BIDANG LAYANAN, ALIH MEDIA, OTOMASI
DAN KERJA SAMA PERPUSTAKAAN

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH

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 | 4 |
| BAB III..... | 6 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 6 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 6 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 7 |
| BAB IV..... | 8 |
| ANALISIS HASIL SKM | 8 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/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..... | 12 |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM | 13 |

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, 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 perpustakaan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

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

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Agustus 2022 | 5 |
| 2. | Pengumpulan Data | Agustus - September 2022 | 35 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Oktober 2022 | 5 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Oktober 2022 | 5 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 6.804 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 364 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

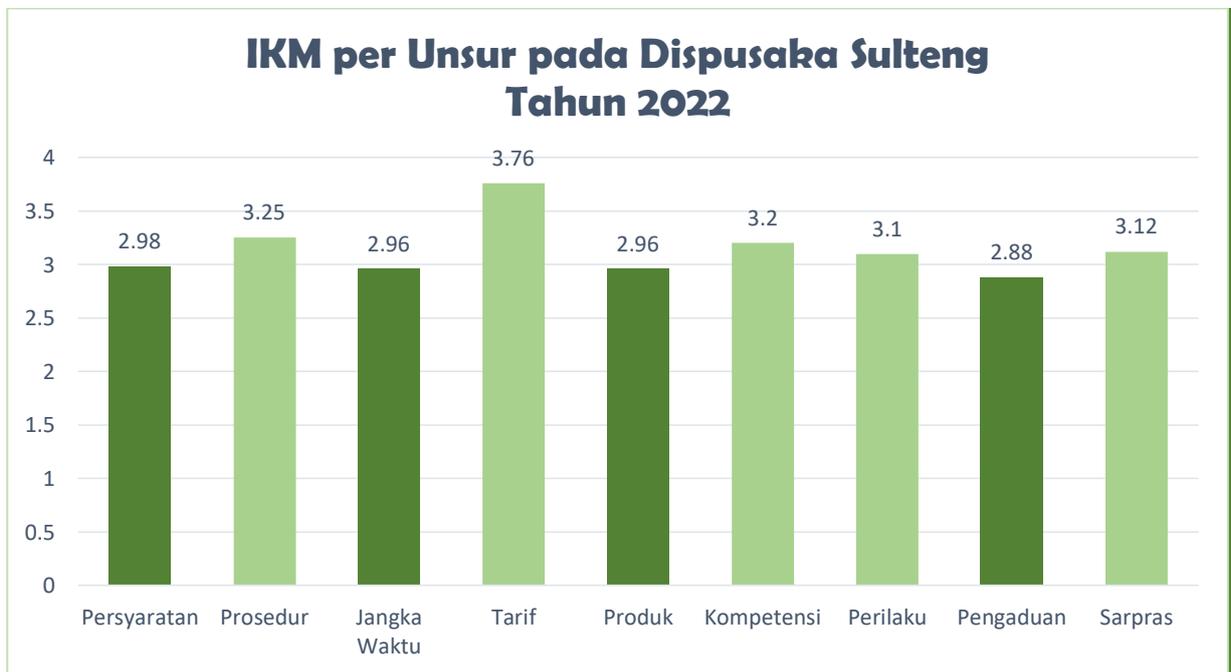
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 10 | 20% |
| | | PEREMPUAN | 40 | 80% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | - | - |
| | | SLTP | 7 | 14% |
| | | SLTA | 24 | 48% |
| | | DIII | - | - |
| | | SI | 16 | 32% |
| | | S2 | 3 | 6% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 5 | 10% |
| | | TNI/POLRI | 1 | 2% |
| | | SWASTA | 2 | 4% |
| | | PELAJAR | 35 | 70% |
| | | LAINNYA | 7 | 14% |
| 4 | JENIS LAYANAN | LAYANAN KEANGGOTAAN | 10 | 20% |
| | | LAYANAN SIRKULASI | 15 | 30% |
| | | LAYANAN RUANG BACA | 23 | 46% |
| | | LAYANAN REFERENSI | 12 | 24% |

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

Pengolahan data SKM 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 | 2,98 | 3,25 | 2,96 | 3,76 | 2,96 | 3,20 | 3,10 | 2,88 | 3,12 |
| Kategori | C | B | C | B | C | B | B | C | B |
| IKM Unit Layanan | 78,34 (B atau Baik) | | | | | | | | |



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,88. Selanjutnya waktu pelayanan dan produk layanan yang mendapatkan nilai 2,96 adalah nilai terendah kedua dan ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,76, prosedur pelayanan 3,26 serta kompetensi pelaksana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,20.

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 :

- “Tingkatkan kinerja wifi untuk menunjang sarana belajar pengunjung”.
- “Waktu yang diberikan diperbanyak lagi agar pembaca bisa selesai membaca buku di perpustakaan”.
- “Sebaiknya suasana di dalam perpustakaan selalu dalam keadaan tenang, tanpa musik”.
- “Bukunya perlu versi baru dan terlengkap”.
- “Tempat penyimpanan barangnya harus disediakan kunci agar aman”.

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

- Sarana dan prasarana dalam pelayanan dirasakan masih kurang dan tidak lengkap, sehingga mengurangi kenyamanan dan kepuasan dalam menikmati pelayanan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sudah diberlakukan namun belum banyak masyarakat yang mengetahui sehingga langsung datang ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

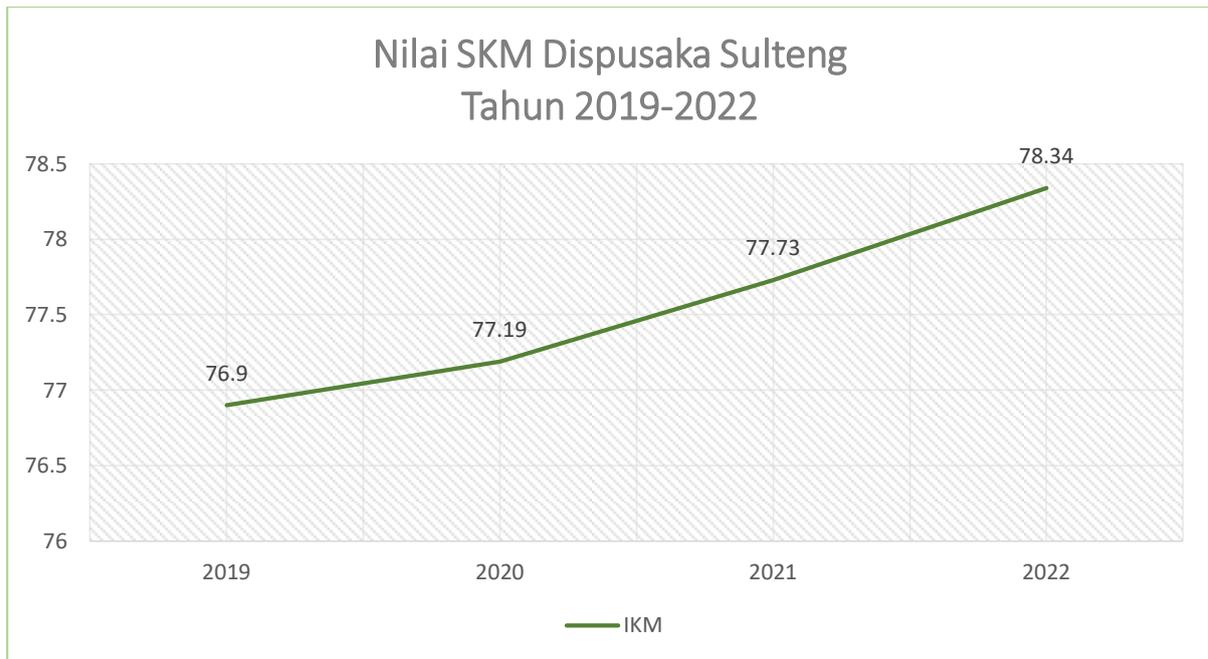
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal dengan pihak-pihak terkait penyelenggaraan layanan perpustakaan. 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 | Sarana dan Prasarana | Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan | √ | √ | √ | √ | ... |
| 2 | Waktu Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan | √ | √ | √ | √ | ... |

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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78.338. Meskipun demikian, nilai SKM Dispusaka Sulteng menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan, serta sarana dan prasarana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dalam pelayanan, prosedur pelayanan serta kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

Palu, Oktober 2022

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH,**

Drs. I NYOMAN SRIADIJAYA, MM
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19640919 199003 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISPUSAKA SULTENG

Tanggal:

/ /

Waktu:

08.00-12.00 13.00-17.00

Jenis Layanan yang diterima :

Profil Responden

- Umur : tahun (isi dengan angka)
- Jenis Kelamin : ❶ Laki- laki ❷ Perempuan
- Pendidikan Terakhir : ❶ SD ❷ SMP ❸ SMA ❹ D1/D2/D3 ❺ S1 ❻ S2 ke atas
- Pekerjaan : ❶ PNS ❷ TNI/POLRI ❸ SWASTA ❹ PELAJAR/MAHASISWA
❺ WIRASWASTA ❻ Lainnya

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DISPUSAKA SULTENG (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | |
|--|--|
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak sesuaib. Kurang sesuaic. Sesuaid. Sangat sesuai <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak mudahb. Kurang mudahc. Mudahd. Sangat mudah <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak cepatb. Kurang cepatc. Cepatd. Sangat cepat <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat mahalb. Cukup mahalc. Murahd. Gratis <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak sesuaib. Kurang sesuaic. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak kompetenb. Kurang kompetenc. Kompetend. Sangat kompeten <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak sopan dan ramahb. Kurang sopan dan ramahc. Sopan dan ramahd. Sangat sopan dan ramah <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none">a. Burukb. Cukupc. Baikd. Sangat Baik <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Tidak adab. Ada tetapi tidak berfungsic. Berfungsi kurang maksimald. Dikelola dengan baik <p>SARAN DAN MASUKAN:</p> |
|--|--|

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|-------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| (1) | (2) | (3) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 5 | 3 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 17 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | |
| 18 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | |
| 19 | 3 | 3 | 4 | | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 29 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | |
| 34 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | | 2 | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | | 3 | 3 | 1 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| ΣNilai /Unsur | 149 | 159 | 148 | 184 | 148 | 157 | 155 | 141 | 156 | |
| NRR / unsur | 2.980 | 3.245 | 2.960 | 3.755 | 2.960 | 3.204 | 3.100 | 2.878 | 3.120 | |
| NRR tertbg/ unsur | 0.331 | 0.361 | 0.329 | 0.417 | 0.329 | 0.356 | 0.344 | 0.320 | 0.347 | *) 3.134 |

| | |
|--|---------------|
| Hasil Konversi IKM Unit pelayanan | 78.338 |
|--|---------------|

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR 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 | 2.980 |
| U2 | Prosedur | 3.245 |
| U3 | Waktu pelayanan | 2.960 |
| U4 | Biaya/tarif | 3.755 |
| U5 | Produk layanan | 2.960 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.204 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.100 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 2.878 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3.120 |

| | | | |
|--|---------------|----------|-------------|
| IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : | 78.338 | = | Baik |
|--|---------------|----------|-------------|

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM