

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM



**DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022**

**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 penyelenggaraan¹ Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Di berlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan OPD, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Mendapatkan masukan tentang kondisi pelayanan publik yang terkini untuk selanjutnya menjadi bahan perbaikan pelayanan.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat kita lihat dari keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media ataupun jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam pelaksanaan Tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kami membagi menjadi dua tahapan yaitu semester I dan Semester II. Untuk semester pertama dimulai dari Bulan Januari sampai dengan Juni 2022 dan semester kedua mulai Bulan Juli sampai dengan Desember 2022. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk SP4N LAPOR pun mulai dilaksanakan Tahun 2022 dan yang menjadi sasaran Responden adalah Masyarakat, Mahasiswa, Tamu dari OPD lain yang melaksanakan konsultasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Pelayanan Publik	Unit	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	DKIPS Prov. Sulteng		79.259	B (Baik)	30	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Perbaikan tentang Pertanyaan dan jawaban dalam quesioner 3. Prilaku Pelaksana	Waktu penyelesaian pelayanan : • Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. • Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan quesioner. Prosedur : • Lakukan pelayanan sesuai prosedur Prilaku Pelaksana : Lebih meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

BAB IV 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 lingkup Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 79,259.
2. Aspek kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan untuk selanjutnya menjadi prioritas perbaikan pelayanan selanjutnya.

Palu, Juni 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH



Dra. NOVALINA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 1969092719882001

**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	2	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	1	3	4	3	2	3	3	3
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
7	4	4	2	4	4	3	4	3	3
8	3	3	1	4	3	2	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	2	3	2	4	2	2	3	2	1
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	2	3	2	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	4	4	3	3
25	3	4	3	4	4	3	3	3	4
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	2	3
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	2	4	3	2	3	3	3
ΣNilai /Unsur	93	92	85	120	93	91	96	92	94
NRR / unsur	3.100	3.067	2.833	4.000	3.100	3.033	3.200	3.067	3.133
NRR tertbg/ unsur	0.344	0.341	0.315	0.444	0.344	0.337	0.356	0.341	0.348
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3.170
									**) 79.259

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 i / 0
- Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 79.259 = 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.100
U2	Prosedur	3.067
U3	Waktu pelayanan	2.833
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.100
U6	Kompetensi pelaksana	3.033
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Sarana dan Prasarana	3.067
U9	Penanganan Pengaduan	3.133

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	Penanggung Jawab		
			TW I	TW II	
1	Waktu Penyelesaian	- Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. - Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan quesioner.	√	√	
					...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan pelayanan sesuai prosedur	√	√	...
					...
3	Perilaku Petugas	Lebih meningkatkan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.	√	√	...

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN DALAM KOORDINASI SOP PROBIS KETATALAKSANAAN DAN BUDAYA KERJA PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH		Di isi oleh Petugas
Nomor Responden		1
Umur	40 Tahun	4 0
Jenis Kelamin	① Laki-laki 2. Perempuan	1
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI ④ SWASTA 5. WIRASWASTA	4

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian PERSYARATAN PELAYANAN dengan jenis pelayanannya?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - ③ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Bapak Ibu mengenai kemudahan PROSEDUR PELAYANAN ditempat kerja ini?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - ③ c. Mudah
 - d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Bapak Ibu tentang KESESUAIAN LAMANYA WAKTU layanan yang tercantum dalam standar layanan dengan lamanya waktu layanan yang diberikan?
 - a. Lambat
 - ③ b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Bapak Ibu tentang KEWAJARAN BIAYA/TARIF dalam pelayanan?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Kurang Mahal
 - c. Murah
 - ③ d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Bapak Ibu tentang KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - ☒ c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Bapak Ibu tentang KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS dalam pelayanan?
- e. Lambat
 - f. Kurang cepat
 - ☒ g. Cepat
 - h. Sangat cepat
7. Bagaimana pendapat Bapak Ibu tentang PERILAKU PETUGAS DALAM LAYANAN terkait kesopanan dan keramahan?
- a. Tidak sopan
 - b. Kurang sopan
 - ☒ c. Sopan
 - d. Sangat sopan
8. Bagaimana pendapat Bapak Ibu tentang SARANA DAN PRASARANA di Unit Pelayanan?
- a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - ☒ c. Baik
 - d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Bapak Ibu MENGENAI LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN YANG TERSEDIA (sarana pengaduan/kemudahan pengaduan/tindak lanjut pengaduan?)
- a. Tidak baik
 - b. Kurang baik
 - ☒ c. Baik
 - d. Sangat Baik

SARAN DAN MASUKAN :

2

A
n

IF

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

SKM

SEMESTER II



**DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022**

**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 penyelenggaraan¹ Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Di berlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan OPD, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Mendapatkan masukan tentang kondisi pelayanan publik yang terkini untuk selanjutnya menjadi bahan perbaikan pelayanan.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini dapat kita lihat dari keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media ataupun jejaring sosial. Keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah dan akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam pelaksanaan Tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kami membagi menjadi dua tahapan yaitu semester I dan Semester II. Untuk semester pertama dimulai dari Bulan Januari sampai dengan Juni 2022 dan semester kedua mulai Bulan Juli sampai dengan Desember 2022. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk SP4N LAPOR pun mulai dilaksanakan Tahun 2022 dan yang menjadi sasaran Responden adalah Masyarakat, Mahasiswa, Tamu dari OPD lain yang melaksanakan konsultasi pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Pelayanan Publik	Unit	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	DKIPS Prov. Sulteng		80.463	B (Baik)	30	Manual	1. Waktu penyelesaian pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan : • Pada semester I tindak lanjut yang dilakukan adalah : - Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. - Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan questioner. • Dan untuk Laporan SKM di semester II kesemua hal tersebut, sudah ditindak lanjuti. Prosedur : • Lakukan pelayanan sesuai prosedur • Kami sudah melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada.
							3. Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana : Tetap mempertahankan tingkat pelayanan yang lebih baik.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk periode Juli hingga Desember 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di lingkup Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 80,463.
2. Aspek kecepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk selanjutnya menjadi prioritas perbaikan pelayanan selanjutnya.

Palu, Nopember 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
PROVINSI SULAWESI TENGAH



Dra. NOVALINA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 1969092719882001

LAMPIRAN

Hasil olah data dan rencana tindak lanjut SKM setiap UPP

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	Penanggung Jawab		
			TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	• Pada semester I tindak lanjut yang dilakukan adalah : - Melakukan perbaikan dan waktu yang maksimal dalam hal penyelesaian pelayanan. - Menyesuaikan antara pertanyaan dan jawaban dalam pembuatan quesioner. • Dan untuk Laporan SKM di semester II kesemua hal tersebut, sudah kami tindak lanjuti.	✓	✓	...
					...
2	Prosedur Pelayanan	• Lakukan pelayanan sesuai prosedur • Kami sudah melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada	✓	✓	...
					...
3	Perilaku Petugas	Tetap mempertahankan tingkat pelayanan yang lebih baik.	✓	✓	...

**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)
31	3	3	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	3	4	3	3
33	4	4	3	4	3	3	4	4	3
34	3	3	3	4	4	3	4	3	3
35	4	3	3	4	3	3	4	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	4	3	4	3	3	4	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	2	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	2	3	3	3
45	3	3	2	4	3	2	3	3	3
46	3	3	2	4	4	3	4	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	4	3	3
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	3	3	3	4	4	3	4	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	4	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	3	4	4	4	4	4	3	3
54	3	3	3	4	4	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	2	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	95	92	90	120	94	91	101	92	94
NRR / unsur	3.167	3.067	3.000	4.000	3.133	3.033	3.367	3.067	3.133
NRR tertbg/ unsur	0.352	0.341	0.333	0.444	0.348	0.337	0.374	0.341	0.348
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									80.463

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 = $\frac{\text{Jumlah } \dots}{\text{Jumlah kuesioner yang terisi}}$
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- per unsur

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 80.463 = 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.167
U2	Prosedur	3.067
U3	Waktu pelayanan	3.000
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.133
U6	Kompetensi pelaksana	3.033
U7	Perilaku pelaksana	3.367
U8	Sarana dan Prasarana	3.067
U9	Penanganan Pengaduan	3.133