

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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
1.1 Jumlah Responden SKM	6
1.2 Pengolahan dan Analisa Data.....	7
1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data 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 Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah 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 oleh Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (*google form*) 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 Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. **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.
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. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
6. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
8. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis terkumpul pada *drive* yang disediakan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kalender
1.	Persiapan	Juli 2022	7
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2022	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2022	21
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2022	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi di lingkungan BPPID Provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya masyarakat yang membutuhkan layanan antara lain data hasil kajian, jurnal hasil kajian serta fasilitasi pelaksanaan kajian. Yang mana pengguna layanan tersebut berasal dari OPD Provinsi, OPD yang menangani kelitbangan di Kabupaten/Kota, serta beberapa akademisi dan peneliti dari Perguruan Tinggi di Kota Palu. Pada setiap bulannya, jumlah kunjungan sebanyak 1 s.d 3 orang, sehingga populasi pengunjung rata-rata dalam satu tahun adalah sebanyak 30 orang.

Berdasarkan pedoman yang tercantum dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa yang dijadikan dasar untuk penetapan jumlah responden adalah dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan

sehingga jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 28 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 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	13	43,33%
		PEREMPUAN	17	56,67%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	4	13,33%
		DIII	0	0
		SI	13	43,33%
		S2	5	16,67%
		S3	8	26,67%
3	PEKERJAAN	PNS/ASN	18	60%
		TNI/POLRI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		PENGUSAHA	2	6,67%
		WIRASWASTA	1	3,33%
		DOSEN	7	23,33%
		MAHASISWA	1	3,33%
4	JENIS LAYANAN	DATA KAJIAN/PENELITIAN	12	40%
		FASILITASI PELAKSANAAN KAJIAN/PENELITIAN	5	16,67%
		JURNAL HASIL KAJIAN /PENELITIAN	11	36,67%
		REKOMENDASI/ PENGANTAR PENELITIAN	2	8%

1.2 Pengolahan dan Analisa Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Permenpan RB Tahun 2017, yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 -100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Setelah ke 3 (tiga) langkah tersebut dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel dibawah ini :

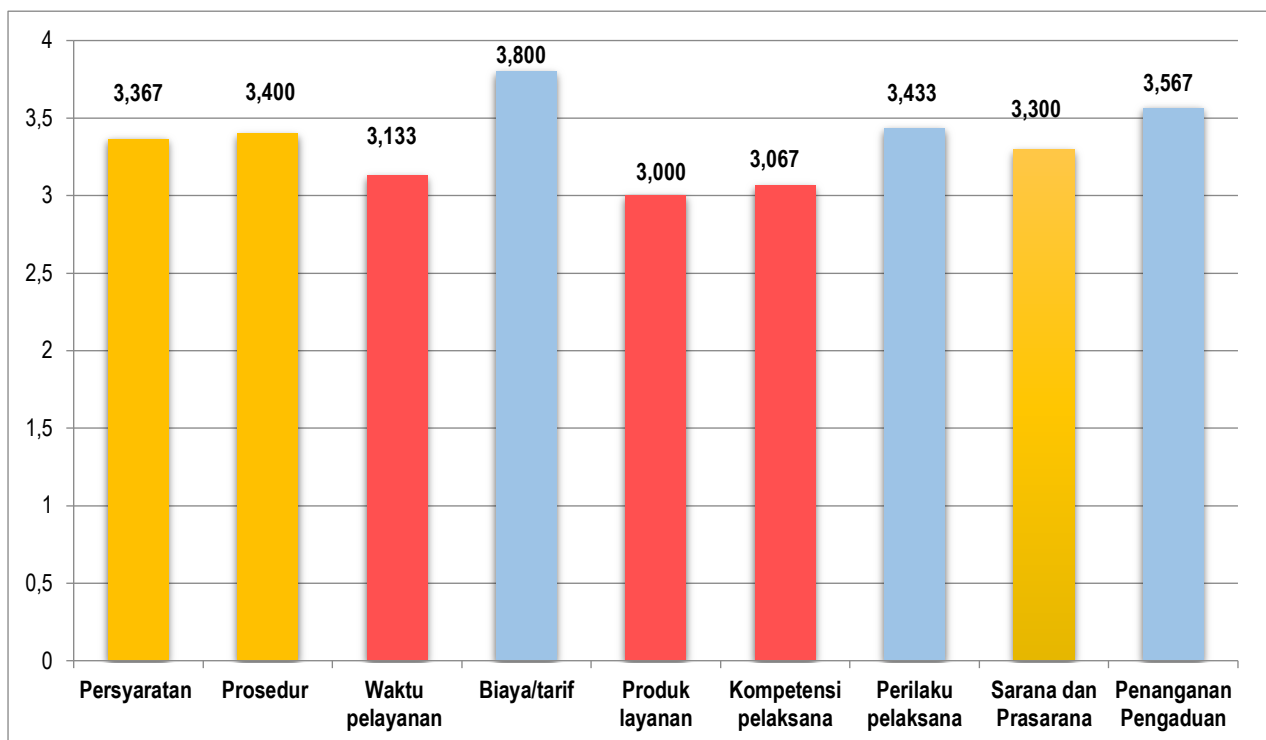
Nilai Persepsi	Nilai Interval indeks	Nilai interval konversi indeks	Nilai	Persepsi
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

1.3 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	3,367	3,400	3,133	3,800	3,000	3,067	3,433	3,300	3,576
IKM Unit Pelayanan	83.519 B (Baik)								

IKM Per Unsur pada BPPID Prov Sulteng Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Produk Layanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,000. Selanjutnya **Kompetensi Pelaksana** yang mendapatkan nilai 3,067 adalah nilai terendah kedua. Sampai pada **Waktu Pelayanan** pada urutan ketiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya** mendapatkan nilai tertinggi 3, Produk Layanan yang dilaksanakan oleh BPPID Provinsi Sulawesi Tengah berupa Data Kajian/Penelitian, Fasilitasi Pelaksanaan Kajian/Penelitian, Jurnal Hasil Kajian/Penelitian, keseluruhannya berada pada kategori baik yaitu pada nilai rata-rata 3,000. Namun hal tersebut perlu ditingkatkan lagi terutama 800 dari unsur layanan, **Penanganan Pengaduan** pada urutan kedua dengan nilai 3,567 serta **Perilaku Pelaksana** pada urutan ketiga tertinggi dengan nilai 3,433.

Berdasarkan hal tersebut di atas yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Lebih memperhatikan antara kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan kesesuaian produk-produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan (melayani sesuai kebutuhan yang dilayani)
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online via website sebenarnya dapat dilakukan namun belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat .
- Belum adanya unit kerja yang khusus menangani permintaan masyarakat terkait kebutuhan data kajian, fasilitasi pelaksanaan kajian, jurnal hasil kajian.

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 secara internal BPPID Provinsi Sulawesi Tengah pada tanggal 11 Mei 2021 (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	Kesesuaian layanan	Monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan dengan produk pelayanan .		√		√	Subbag Kepegawaian dan Umum
2	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait SDM petugas layanan	√				Subbag Kepegawaian dan Umum
		Adanya tim/unit yang tugasnya khusus menangani layanan akan produk data dan informasi BPPID Prov Sulteng		√			Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPPID Prov Sulteng.
3	Waktu Pelayanan	Sosialisasi layanan "online" permintaan data dan informasi BPPID oleh masyarakat.			√		Subbag Kepegawaian dan Umum

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

Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2022 merupakan kali pertama yang dilaksanakan oleh BPPID Provinsi Sulawesi Tengah, sehingga Tren tingkat kepuasan penerima layanan tidak dapat kami sajikan.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **83,519**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk layanan, Kompetensi Pelaksana, Waktu Pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,800, berikut Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,567 serta unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai yaitu 3,433.
4. Adapun rencana tindak lanjut guna memaksimalkan 3 (tiga) unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Unsur Produk Layanan dengan cara Monitoring dan evaluasi terhadap kesesuaian pelayanan dengan produk pelayanan.
 - b. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan cara (1) Memberikan pelatihan khusus terkait SDM petugas layanan; dan (2) Membentuk tim/unit yang tugasnya khusus menangani layanan akan produk data dan informasi (PPID BPPID Prov Sulteng)
 - c. Unsur Waktu Pelayanan dengan cara sosialisasi layanan "*online*" kepada masyarakat terkait permintaan data dan informasi BPPID Prov Sulteng

Palu, Oktober 2022

Plt. KEPALA BADAN PENELITIAN PENGEMBANGAN
DAN INOVASI DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH,

FARIDAH LAMARAUNA, SE, M.Si
Pembina Utama Madya
NIP. 19650517 199203 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BPPID PROV SULTENG	
Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
<input type="checkbox"/> Lainnya :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BPPID PROVINSI SULAWESI TENGAH TAHUN 2022**

Sampel responden : 30 orang

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	4	4	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	1	4	3	3	3	2	2
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	2	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	4	4	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4

16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	3	2	3	3	4	4	4	
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
24	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
25	3	3	3	2	3	3	4	3	2	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
SNilai /Unsur	101	102	94	114	90	92	103	99	107	
NRR / unsur	3.367	3.400	3.133	3.800	3.000	3.067	3.433	3.300	3.567	
NRR tertbg/ unsur	0.374	0.378	0.348	0.422	0.333	0.341	0.381	0.367	0.396	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										3.341
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										83.519

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	3.367
U2	Prosedur	3.400
U3	Waktu pelayanan	3.133
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.000
U6	Kompetensi pelaksana	3.067
U7	Perilaku pelaksana	3.433
U8	Sarana dan Prasarana	3.300
U9	Penanganan Pengaduan	3.567

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83.519 = 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