

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022**

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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	17

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 mengamanatkan 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat 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 Pelaksanaan Kegiatan Reses Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah yang telah diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi.

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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Reses yang disebarluaskan kepada Masyarakat pada Pelaksanaan Kegiatan Reses Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tengah. 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 Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah 13yaitu :

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 pada tgl 8 Oktober s/d 23 Oktober 2022 di Lokasi Reses Pimpinan dan Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tengah, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan Setelah Kegiatan Reses selesai Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan 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	April 2022	8
2.	Pengumpulan Data	September-Okttober 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Masyarakat yang mengikuti Kegiatan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu kegiatan adalah sebanyak 27.000 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 379 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 379 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

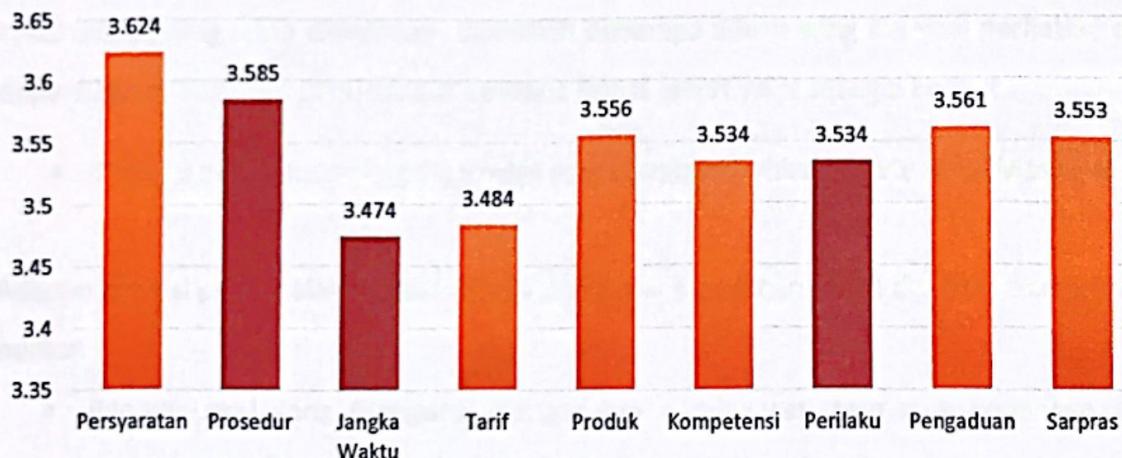
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	200	52,77%
		PEREMPUAN	179	47,22%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	48	12,66%
		SLTP	101	26,64%
		SLTA	174	45,91%
		DIII	9	2,37%
		SI	41	10,81%
		S2	6	1,58%
3	PEKERJAAN	PNS	7	1,84%
		TNI	1	0,26%
		SWASTA	23	6,06%
		WIRUSAHA	21	5,5%
		LAINNYA	327	86,27%
4	JENIS LAYANAN	RESES	379	100%

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	3.624	3.585	3.474	3.484	3.556	3.534	3.534	3.553	3.561
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88.624 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022



1.3 Dampak Sosial Lainnya

Dampak sosial lainnya berdasarkan data yang diperoleh dari pengelolaan pelayanan dan pengelolaan teknologi informasi kepada masyarakat. Dalam kerangka itu, dapat dilihat bahwa dampak sosial lainnya yang besar pada pelayanan diketahui tidak banyak dan hanya berkaitan dengan operasi dalam pelayanan yang relatif rendah berkaitan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dapat disimpulkan bahwa dalam Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kegiatan Reses Pimpinan dan Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tengah, Masyarakat Puas dengan Pelaksanaan Kegiatan Reses Tersebut.
2. Unsur pelayanan yang menjadi perhatian adalah jangka waktu dan tariff, setelah dilakukan verifikasi ditemukan bahwa jika kegiatan reses dilaksanakan pada Pagi hari menyebabkan pekerjaan mereka tidak dapat dilakukan sehingga perlu pengganti uang transport.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3.624.

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 :

- “Waktu pelaksanaan kegiatan reses harus memperhatikan Waktu Kerja Masyarakat”

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

- Panitia Lokal yang mengurus persyaratan administrasi termasuk undangan dan ruangan pelaksanaan perlu untuk memperhatikan kondisi pelaksanaan reses termasuk waktu kosong masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 Konsultasi bersama stakeholder terkait. 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Kapasitas Panitia Lokal dengan Melibatkan Pendamping dan Tim Monev Sekretariat DPRD	✓	✓	✓	✓	Bagian Persidangan, Humas dan Protokol
		Pendamping dan Tim Monev Berpartisipasi Aktif dalam pelaksanaan Kegiatan Reses Pimpinan dan Anggota DPRD	✓	✓	✓	✓	Bagian Persidangan, Humas dan Protokol

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 88.624.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dan Prosedur Mekanisme perlu dipertahankan kualitas pelayanannya.

Palu, Oktober 2022

Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

Provinsi Sulawesi Tengah



SITI RACHMI AMIR SINGI, S.Sos, M.Si.

NIP. 19700324 199503 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2022

Tanggal Survei :

Jam Survei :

A. Identitas Responden

Kode Responden :
Nama Lengkap :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Nomor Identitas Responden :
(misal : KTP, SIM, , dll)

B. Petunjuk Pengisian

- Isilah identitas anda dengan lengkap.
- Isilah daftar dengan memberikan tanda *silang* (X) pada suatu kolom alternatif jawaban yang tertera.

No	Pertanyaan	Skala P *)
1.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap undangan RESES yang disampaikan ? a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik	4 3 2 1
2.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kegiatan RESES yang dihadiri ? a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik	4 3 2 1

4.	Apakah Pelaksanaan RESES sudah sesuai dengan Harapan Bapak/Ibu?	
	a. Sangat Sesuai	4
	b. Sesuai	3
	c. Kurang Sesuai	2
	d. Tidak Sesuai	1
5.	Bagaimana dampak RESES ke Bapak/ibu?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
6.	Menurut Bapak/Ibu apakah Panitia Pelaksana RESES adalah orang yang berkompeten dalam bidangnya ?	
	a. Sangat Kompeten	4
	b. Kompeten	3
	c. Kurang Kompeten	2
	d. Tidak Kompeten	1
7.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Perilaku Panitia Pelaksana RESES?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
8.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penyampaian Saran, Pengaduan, dan Masukan dalam Pelaksanaan RESES ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
9.	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Sarana dan Prasarana Pelaksanaan RESES?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2

**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	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	2	2	3	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
44	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
45	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
46	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
47	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
48	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
51	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
52	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
53	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
54	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
55	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
56	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
57	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
58	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
61	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
62	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
63	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
64	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
68	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	4	3	3	3	3	4	4	

72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	4	3	3	3
76	4	4	4	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	3	3	3	4	3	4	3
79	4	3	3	4	4	4	3	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	3	4
85								
86	3	3	3	3	4	3	3	3
87	3	3	3	3	4	3	3	3
88	4	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	2	3	3	4	4	3
92	4	3	2	3	3	4	4	3
93	4	4	2	3	3	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	4	3	4	4	3
96	4	3	3	3	3	3	3	4
97	4	3	3	3	3	4	3	3
98	4	4	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	3	4	4	3	3
100	4	4	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	4	4	4	4	3
103	4	4	3	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	3	4	4	3
116	4	4	4	3	4	4	4	4
117	4	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	4	3	3
124	4	3	4	3	4	3	4	3
125	3	4	3	4	3	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3
127	4	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	4	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	4	4	4	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	4	
133	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	4	3	4	3
135	3	3	3	4	4	4	3	4
136	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	3	4	3	3	4	3	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	4	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	4	3	4	3

150	4	4	4	4	4	4	4
151	4	3	4	4	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3
156	4	3	3	4	4	3	4
157	4	4	4	3	3	3	4
158	4	3	4	4	3	3	4
159	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	3	4	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	3	3	3	4	4
163	4	3	3	3	4	4	4
164	4	4	4	3	3	3	4
165	3	4	3	4	3	4	3
166	4	3	3	4	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	3	4	3	3	4
169	4	3	3	3	3	3	4
170	3	3	3	3	3	4	3
171	4	4	3	3	3	3	3
172	4	4	4	3	4	4	4
173	3	4	4	4	3	4	3
174	4	4	3	4	3	4	4
175	4	3	4	3	3	3	4
176	4	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	3	4	4	4
181	4	3	3	4	4	4	3
182	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	3	3	4	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	4	3	4	3	4
186	4	4	4	3	3	4	4
187	4	4	4	3	3	4	4
188	4	3	3	3	3	3	4
189	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	3	3	3	3	3
191	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	4
205	4	4	4	3	4	3	4
206	4	4	4	4	4	4	3
207	4	4	3	4	4	4	4
208	4	4	4	4	3	3	4
209	3	4	3	3	4	4	4
210	3	3	3	3	4	3	3
211	4	4	4	3	3	3	3
212	3	4	3	3	4	3	4
213	4	4	3	3	3	4	4
214	3	4	3	3	4	4	4
215	3	4	3	4	3	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	4	3	4	4
222	3	3	3	3	4	4	3
223	3	3	3	3	3	3	3
224	4	4	4	4	3	3	3
225	3	3	3	3	3	4	4

306	4	4	3	3	4	4	4	4	4
307	3	4	3	3	4	3	3	3	3
308	3	3	3	3	4	3	3	4	3
309	4	4	4	3	4	4	4	4	4
310	4	4	4	3	3	3	4	3	4
311	3	3	4	3	3	3	3	3	3
312	3	3	4	3	3	3	3	3	3
313	4	4	3	3	3	3	3	3	3
314	4	4	4	4	4	3	3	3	3
315	3	3	3	3	3	4	3	4	3
316	4	4	3	4	4	4	4	4	4
317	4	3	4	4	3	4	3	3	3
318	3	3	3	3	4	3	4	4	3
319	3	4	3	3	3	3	3	4	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	4
321	3	4	3	4	4	4	4	3	4
322	4	3	3	3	3	3	3	4	3
323	4	4	4	3	4	4	4	4	4
324	3	3	3	4	3	4	4	4	4
325	3	4	3	4	3	3	4	4	4
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	4	3	3	3	3	4	4	3	4
328	4	4	4	4	3	3	4	4	4
329	4	4	3	3	3	3	4	4	3
330	3	3	3	3	3	3	3	3	4
331	3	3	4	4	3	4	4	4	4
332	3	3	3	4	4	3	4	3	3
333	4	4	4	4	4	4	4	4	4
334	4	4	4	4	4	3	3	4	4
335	4	4	4	4	4	4	3	4	4
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	4	4	4	4	4	3	3	3	3
339	4	4	4	3	4	3	4	4	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	3	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	4	3	4	3	4	3	3	3	3
344	3	4	4	4	4	3	4	3	4
345	4	4	4	4	4	4	3	3	4
346	4	4	3	4	3	3	3	4	4
347	4	3	4	4	4	4	3	4	3
348	3	3	4	4	3	3	4	4	3
349	4	4	4	4	3	3	4	3	3
350	4	3	4	3	4	3	4	4	4
351	3	3	3	4	3	4	3	4	4
352	4	3	3	4	3	4	3	4	4
353	4	3	4	3	3	4	4	3	4
354	4	3	4	3	3	4	4	3	4
355	4	4	3	4	3	3	4	3	4
356	3	4	3	4	4	3	4	3	4
357	4	3	4	4	4	3	3	4	3
358	4	4	4	4	4	3	4	4	4
359	4	4	4	4	4	4	3	4	4
360	4	4	4	4	4	3	3	4	4
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	3	3	3	3	4	3	3	3
364	4	3	3	4	4	4	4	3	3
365	4	3	3	4	4	4	4	3	4
366	4	4	3	3	3	4	4	4	4
367	4	4	3	4	4	3	4	3	3
368	4	4	3	4	4	4	4	3	3
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	3	3	3	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	4	3	3	4	3	3	3	3
373	3	3	3	4	4	3	3	4	3
374	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	4	4	4	3	4	3	4	4	4
376	4	4	4	3	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	3	4	4	4	4
379	4	4	4	3	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	1370	1355	1313	1317	1344	1336	1336	1343	1346

NRR tertbg/ unsur	0.403	0.398	0.386	0.387	0.395	0.393	0.393	0.395	0.396	^{*)} 3.545
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										^{**) 88.624}

- = Unsur-Unsur pelayanan
 = Nilai rata-rata
 = Indeks Kepuasan Masyarakat
 = Jumlah NRR IKM tertimbang
 = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.624
U2	Prosedur	3.585
U3	Waktu pelayanan	3.474
U4	Biaya/tarif	3.484
U5	Produk layanan	3.556
U6	Kompetensi pelaksana	3.534
U7	Perilaku pelaksana	3.534
U8	Sarana dan Prasarana	3.553
U9	Penanganan Pengaduan	3.561

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88.624 = Sangat Baik

erangan :
 s.d. U14
 R
 M
 Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi
 tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 unsur

Pelayanan :
 Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 Baik) : 76,61 - 88,30
 Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

2. Hasil Olah Data SKM

361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
364	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
365	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
366	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
367	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
368	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
369	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
370	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
373	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
374	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
375	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
376	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
379	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Σ Nilai /Unsur	1370	1355	1313	1317	1344	1336	1336	1343	1346	
NRR / unsur	3.624	3.585	3.474	3.484	3.556	3.534	3.534	3.553	3.561	

NRR tertbg/ unsur	0.403	0.398	0.386	0.387	0.395	0.393	0.393	0.395	0.396	*) 3.545
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 88.624

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	RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.624
U2	Prosedur	3.585
U3	Waktu pelayanan	3.474
U4	Biaya/tarif	3.484
U5	Produk layanan	3.556
U6	Kompetensi pelaksana	3.534
U7	Perilaku pelaksana	3.534
U8	Sarana dan Prasarana	3.553
U9	Penanganan Pengaduan	3.561

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88.624 = Sangat 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

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM







