

2022

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Kepulauan Talaud

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas perkenannya Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud Tahun 2022 ini telah kami selesaikan.

Salah satu indikator keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Pemerintah sangat membutuhkan informasi secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang ada di DPM-PTSP melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Secara garis besar terdapat dua (2) pendekatan kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (DPM-PTSP) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik dalam hal ini masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Kepulauan Talaud. Kegiatan survey masyarakat semester II Tahun 2022 ini mulai diselenggarakan pada bulan Juli s.d Desember 2022.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Kepulauan Talaud, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Kepulauan Talaud,

JAKSON PARAPAGA, ST, ME

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
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	5
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).....	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, 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 publik kepada masyarakat di bidang perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud.

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.

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud 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 sedang sibuk. 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 himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d November 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November - Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh pelaku usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka sampel penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud semester II tahun 2022 adalah sebanyak 200 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, tahun 2022 dengan populasi sebanyak 420 orang, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan adalah sebanyak 200 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	200	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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

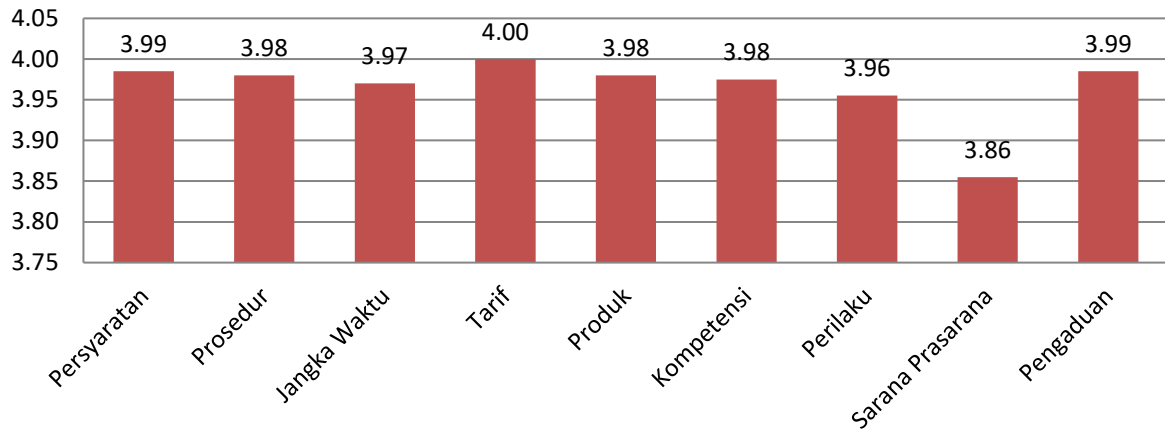
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	116	58 %
		PEREMPUAN	84	42 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1,50 %
		SLTP	21	10,50 %
		SLTA	153	76,50 %
		S1	23	11,50 %
		S2	0	0 %
		S3	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	1	0,50 %
		TNI	0	0 %
		POLRI	0	0 %
		SWASTA	58	29 %
		WIRUSAHA	141	70,50 %
		LAINNYA	0	0 %

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	3,99	3,98	3,97	4,00	3,98	3,98	3,96	3,86	3,98
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,13 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur pada DPM-PTSP Kab. Kepl. Talaud Semeter II Tahun 2022



4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tarif pelayanan dan pelayanan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi pertama yaitu 4,00. Selanjutnya lima unsur pelayanan yaitu persyaratan, kemudahan prosedur, waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, perilaku petugas pelayanan, serta kompetensi/kemampuan petugas mendapatkan nilai rata-rata lebih dari 3,90.
2. Sedangkan kualitas sarana prasarana mendapatkan nilai rata-rata 3,86.

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 :

- “Untuk proses layanan pembuatan Izin Usaha lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana/prasarana yang belum maksimal untuk menunjang pelayanan.

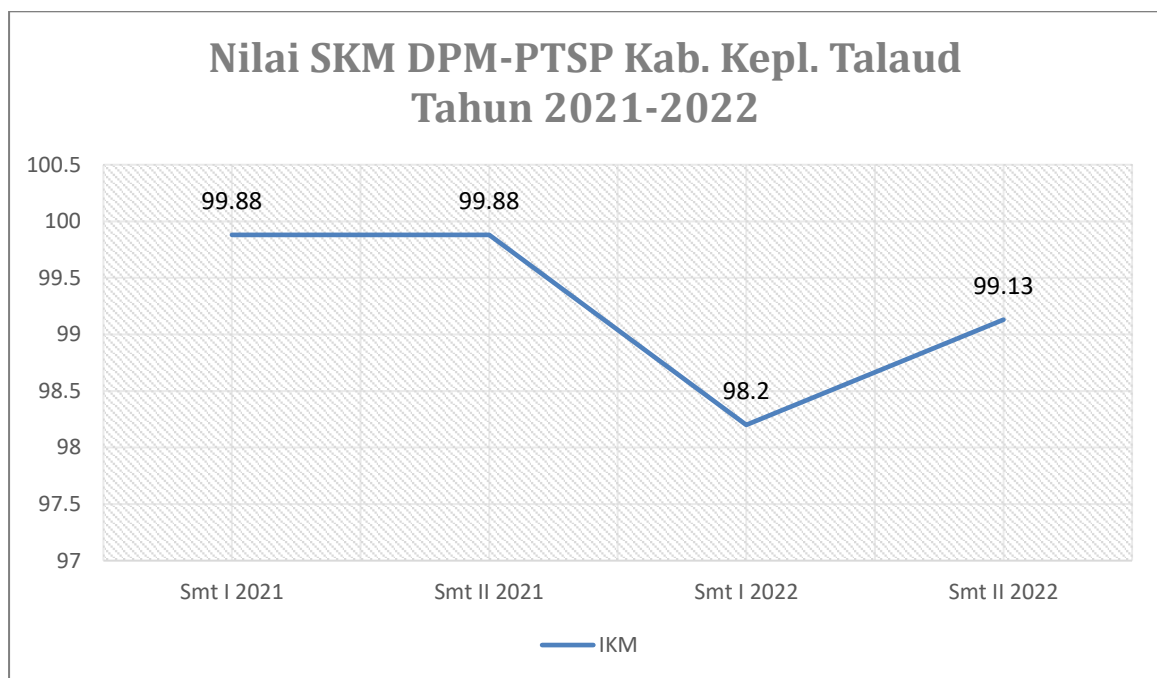
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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. 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 sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bidang Pelayanan
		Penambahan loket layanan				√	Bidang Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Bidang Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bidang Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bidang 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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud dari tahun ke tahun dilakukan dengan sangat baik.

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 99,13. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik berada pada kategori sangat baik. Nilai IKM ini juga mengalami kenaikan dibandingkan dengan semester I 2022.
- Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk menunjang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud yaitu terkait sarana prasarana.
- Dua unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan.

Melonguane, Desember 2022

**Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

JAKSON PARAPAGA, ST.,ME
NIP. 19750126 200212 1 00

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU	
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>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>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>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</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>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>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>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</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>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

3	PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN																								
	NO		JENIS KELAMIN					PENDIDIKAN					PEKERJAAN					NILAI UNSUR PELAYANAN							
4	RESPONDI	L	P	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRASAU	LAINNYA	USIA	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
177	173	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
178	174	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	175	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	176	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	3	4	4
181	177	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	3	4	4	4	4	3	4
182	178	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	3
183	179	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	180	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	181	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	182	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	183	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	3	4	4	4	4	4	4
188	184	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	185	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	186	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	187	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	188	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	189	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	190	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	191	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
196	192	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	4	4	4	4	4	4	3	4
197	193	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3
198	194	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
199	195	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
200	196	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	3	4
201	197	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	198	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	3	3	4
203	199	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	3	3	4
204	200	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	3	3	4
205		116	84	3	21	153	23	0	0	1	0	0	58	141	0										
206		58,00	42,00	1,50	10,50	76,50	11,50	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	29,00	70,50	0,00										
207																Nilai/Unsur	797	796	794	800	796	795	791	771	797
208																NRR	3,99	3,98	3,97	4,00	3,98	3,98	3,96	3,86	3,99
209																Tertimbang/Unsur	0,44278	0,44222	0,44111	0,44444	0,44222	0,44167	0,43944	0,42833	0,44278
210																									3,97
211																									99,13

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	99.75	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	99.50	A
U3	Watu Penyelesaian	99.25	A
U4	Biaya/tarif	100.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	99.50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	99.50	A
U7	Perilaku Pelaksana	99.00	A
U8	Sarana dan Prasarana	96.50	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	99.75	A

Nilai	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

2022 **SURVEI**
KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II