

BAPERLITBANG



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2023

BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KARANGANYAR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
1.1 Jumlah Responden SKM.....	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Tim Survei.....	16
2. Kuesioner	18
3. Hasil Olah Data SKM	19

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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan di Lingkungan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang perencanaan pembangunan serta penelitian dan pengembangan,

berupa kategori pelayanan langsung ke publik dan kategori pelayanan tidak langsung yang bersifat perumusan kebijakan, regulasi, serta pengendalian dan pengawasan.

Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan meliputi :

1. Pelayanan Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan.
2. Pelayanan Penyelarasan Rencana Kerja Perangkat Daerah dengan Rencana Kerja Pemerintah Daerah
3. Pelayanan Pengakomodiran Pokok-Pokok Pikiran DPRD
4. Pelayanan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Inovasi Daerah
5. Pelayanan Rekomendasi Penelitian
6. Pelayanan Penerimaan Tamu
7. Pelayanan Persuratan dan Kearsipan
8. Pelayanan Informasi Publik
9. Pengaduan Pelayanan Publik
10. Pelayanan Perpustakaan
11. Pelayanan Penerimaan Magang

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 yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar.

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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar adalah tim yang pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar 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 tertentu yaitu 1 tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (Sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Januari- September 2023	270
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 120 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 92 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 152 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	65	43%
		PEREMPUAN	87	57%
2	PENDIDIKAN	SMA	0	0%
		DI	0	0%
		DIII	48	31%
		DIV	0	0%
		SI	71	47%
		S2	33	22%
3	PEKERJAAN	PNS	152	100%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%

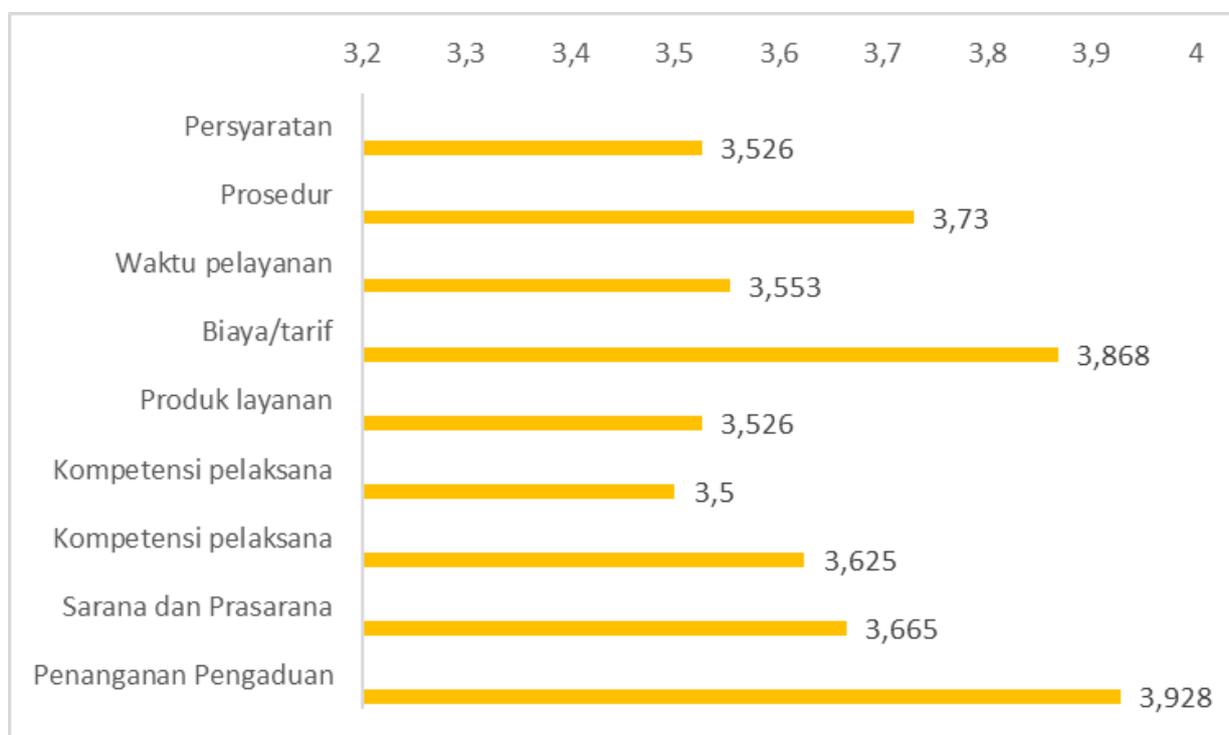
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,526	3,73	3,553	3,868	3,526	3,5	3,625	3,665	3,928
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	91,325 (A atau Sangat Baik)								

IKM per Unsur di BAPERLITBANG Kabupaten Karanganyar

Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,426 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan dengan skor yang sama.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,928, dan Biaya/tarif mendapat nilai tertinggi kedua yaitu 3,868 serta Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,73.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu perlu adanya peningkatan standar pelayanan publik di Lingkungan Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar. 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.

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.

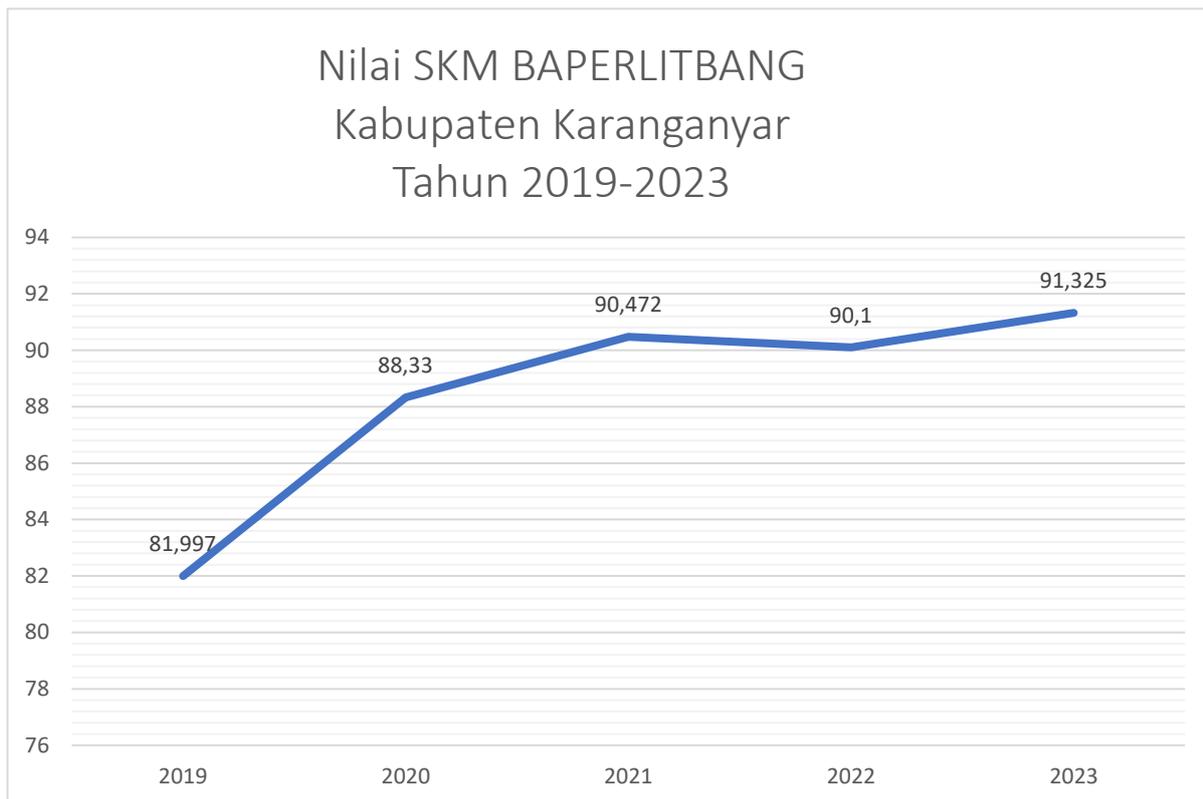
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih

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		
			TW I	TW II	TW III
1	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√		
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan kecepatan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku	√	√	√
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur 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 Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,325. Meskipun demikian, nilai SKM BAPERLITBANG Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi pelaksana, Persyaratan, dan Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan, Biaya/tarif dan Prosedur layanan.

Karanganyar, 15 Oktober 2023

Kepala Badan Perencanaan,
Penelitian dan Pengembangan

Kabupaten Karanganyar



Dwi Cahyono, S.Sos.,M.Si

NIP 19730614 199303 1 002

LAMPIRAN

1. Tim Survei

SUSUNAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	DWI CAHYONO, S.Sos. M.Si.	Kepala Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Penasehat
2.	JOKO TRI SUSENO, S.T., M.T.	Sekretaris Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Ketua
3.	HANIF SETYO WIBOWO, S.Kom., M.M.	Kepala Sub Bagian Umum pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Sekretaris
4.	ENDRO DWIMIHARJO, S.T., M.M.	Perencana Ahli Muda pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Anggota
5.	VIRA AGUSTINA WULANDARI, S.T., M.M.	Perencana Ahli Muda pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Anggota
6.	HENRI WINANDAR, S.T., M.Si.	Analisis Perencanaan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Anggota

NO.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS/INSTANSI	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
7.	NASIR KHOIRUDIN, S.ST., M.A.P.	Analisis Perencanaan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Anggota
8.	AMIRURROHMAN NUR GATI HUDAYA, S.Kom.	Analisis Data dan Informasi pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Anggota
9.	EKO WICAKSONO SETYO PAMBUDI, S.E.	Analisis Perencanaan pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan	Anggota

KEPALA
BADAN PERENCANAAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
KABUPATEN KARANGANYAR



DWI CAHYONO, S.Sos., M.Si
NIP 19730614 199303 1 002

2. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan

Pekerjaan Utama

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(U1)</p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p>	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^(U2)</p> <p><input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^(U3)</p> <p><input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(U4)</p> <p><input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(U5)</p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(U6)</p> <p><input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten</p>
<p>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? ^(U7)</p> <p><input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^(U8)</p> <p><input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(U9)</p> <p><input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik</p>	
<p>SARAN DAN MASUKAN:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>	



3. Hasil Olah Data SKM

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	4	4	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	3	4	3	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	3	3	4	3	3
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	4	3	3	3	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	3	4	4	4	3	3	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	3	3	4	3	3	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	4	3	3
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	3	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	4	3	4	3	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	3	4	3	4	3	3	4	3	4
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	3	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	3	3	4	3	4
49	4	4	4	4	3	4	3	4	4
50	3	3	3	3	4	3	3	3	4
51	3	4	4	4	3	4	3	3	4
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	3	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3
55	4	3	3	3	4	4	4	4	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	4
57	4	4	3	4	3	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	3	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	4	4	4
65	3	4	4	3	4	4	3	4	4
66	4	3	4	3	4	4	4	4	4
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	3
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	4
72	3	4	3	4	3	4	4	3	4
73	4	4	4	4	3	4	3	4	4
74	4	4	3	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4
76	3	4	3	4	4	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	3	3	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
80	4	3	4	4	4	3	4	3	4
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	3	4	3	3	4	3	4
83	3	3	3	4	3	4	3	3	4
84	4	4	4	4	3	3	3	4	4
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4
86	3	4	3	4	3	3	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	3	4
88	3	4	3	4	3	3	3	3	3
89	3	4	4	3	4	4	3	4	4
90	3	3	3	4	4	4	4	3	4
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	3	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	3	4	4	4	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	4	4	3	4	4
96	3	4	3	4	3	4	4	3	4
97	3	4	3	4	4	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	3	4	4	4
99	4	3	4	3	4	3	3	3	4
100	4	3	4	4	3	3	4	3	4
101	3	4	3	4	3	3	3	4	4
102	3	3	4	4	4	3	4	4	4
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4
104	3	3	4	4	4	3	4	4	4
105	4	3	4	3	3	4	4	4	4
106	3	4	3	4	4	3	4	3	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	4	3	4	4	3	4	4	4	4
109	3	3	4	4	4	3	3	4	4
110	3	3	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	4	3	3	3	4	4
112	4	4	3	4	3	3	3	4	3
113	3	4	4	4	3	3	3	4	4
114	4	3	4	3	4	3	4	3	3
115	3	4	3	4	3	3	3	4	4
116	4	4	4	3	3	4	4	4	4
117	4	4	3	4	4	3	3	4	4
118	4	4	4	4	3	3	3	4	4
119	4	3	4	3	3	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
120	3	4	3	4	3	3	3	4	4
121	4	4	4	4	4	3	4	4	4
122	3	4	4	4	3	4	4	3	4
123	4	3	4	4	4	4	4	3	4
124	3	4	3	4	3	3	3	3	4
125	3	4	4	4	4	3	4	3	3
126	4	4	3	4	4	3	4	4	4
127	3	3	3	4	3	3	3	4	4
128	3	4	4	4	4	3	3	4	4
129	3	4	4	3	4	4	3	4	4
130	3	4	4	4	3	3	3	4	4
131	4	4	4	4	3	3	4	4	4
132	3	4	3	4	3	3	3	3	4
133	3	4	4	4	3	3	3	3	4
134	3	4	4	3	4	4	4	4	4
135	3	4	3	4	3	3	4	3	4
136	3	3	4	4	3	4	4	4	4
137	3	3	4	4	4	3	3	4	4
138	3	4	4	4	3	4	4	4	4
139	3	4	3	4	3	3	4	3	4
140	4	4	3	4	3	3	3	4	4
141	3	3	4	3	3	4	3	4	3
142	4	3	3	3	4	3	4	3	4
143	3	4	4	4	3	3	3	3	4
144	4	4	3	4	3	3	3	3	3
145	3	4	4	4	3	4	3	3	4
146	4	4	3	4	4	3	4	3	4
147	3	4	3	4	3	3	4	3	4
148	3	4	3	4	3	3	3	3	4
149	3	4	3	4	3	3	3	4	4
150	3	4	3	4	3	4	3	3	4
151	3	4	4	4	3	4	4	3	4
152	3	4	3	4	3	4	3	4	4

ΣNilai / Unsur	536	567	540	588	536	532	551	557	597	
NRR / Unsur	3.526	3.73	3.553	3.868	3.526	3.5	3.625	3.665	3.928	
NRR tertbg / Unsur	0.391	0.414	0.394	0.429	0.391	0.389	0.402	0.407	0.436	*) 3.653
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 91.325

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.526
U2	Prosedur	3.73
U3	Waktu pelayanan	3.553
U4	Biaya/tarif	3.868
U5	Produk layanan	3.526
U6	Kompetensi pelaksana	3.5
U7	Perilaku pelaksana	3.625
U8	Sarana dan Prasarana	3.665
U9	Penanganan Pengaduan	3.928

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 91.325 = A

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

Demografi Responden

Pilihan Responden

Nilai	Jml
Sangat Baik	110
Baik	41
Kurang Baik	1
Total	152

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jml
	2
PNS	148
SWASTA	1
WIRASWASTA	1
Total	152

Gender Responden

Jenis Kelamin	Jml
Laki-laki	65
Perempuan	87
Total	152

Pendidikan Responden

Pendidikan	Jml
DIII	46
DIV	10
S1	71
S2	23
SMA	2
Total	152