

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2021

DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan.....	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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
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	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. SK TIM Penyusun Laporan Hasil SKM.....	13
2. Kuesioner	13
3. Hasil Pengolahan Data.....	15
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 mengamalkan 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 Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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 Penanggulangan Bencana Daerah 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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyardengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

B. 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah 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. **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.

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. 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	Januari 2021	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-Oktober 2021	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2021	10

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400orang. 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 173 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

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 173 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

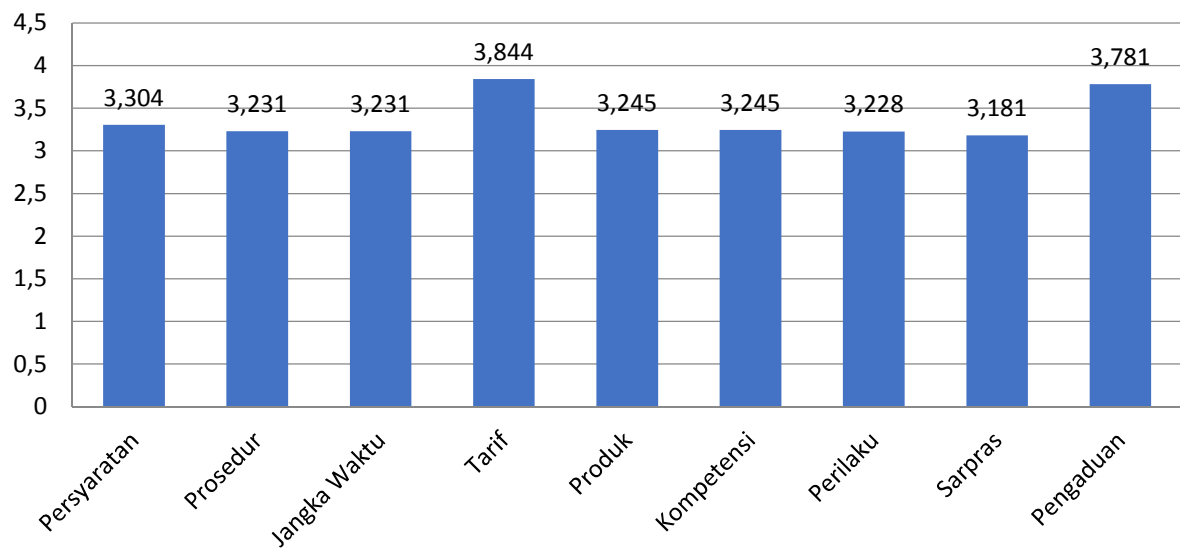
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JenisKelamin	Laki	126	72,832
		Perempuan	47	27,168
2	Usia	<20-30 tahun	29	16,763
		30-50 tahun	119	68,786
		>50 tahun	25	14,451
3	Pendidikan	SD/SMP/SMA/Sederajat	92	53,179
		DIPLOMA	20	11,561
		S1/S2/S3	61	35,260
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	75	43,353
		SWASTA	66	38,150
		WIRA USAHA	6	3,468
		LAINNYA	26	15,029
TOTAL			173	

B. 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 Sarpras	U9
	Persyaratan	Prosedur	Jangka Waktu	Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku		Pengaduan
IKM per unsur	3,0	3,2	3,231	3,8	3,2	3,2	3,2	3,1	3,781
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	83,305 (B atau Baik)								

IKM per Unsur pada BPBD Karanganyar Tahun 2021



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 1. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,181 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prilaku Petugasyang mendapatkannilai 3,228 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur layanan, dan Penanganan aduanserta Produk Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,245.

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 :

1. “Persyaratan dipermudah yaitu dengan datang langsung atau telepon ke BPBD Karanganyar”.
2. “Untuk Sarana dan Prasarana akan ditingkatkan lagi dengan memperbaiki peralatan penunjang pekerjaan. proses layanan”.
3. “Perilaku Petugas akan kami tingkatkan dengan pembinaan khusus, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait service excellent serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

B. 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.

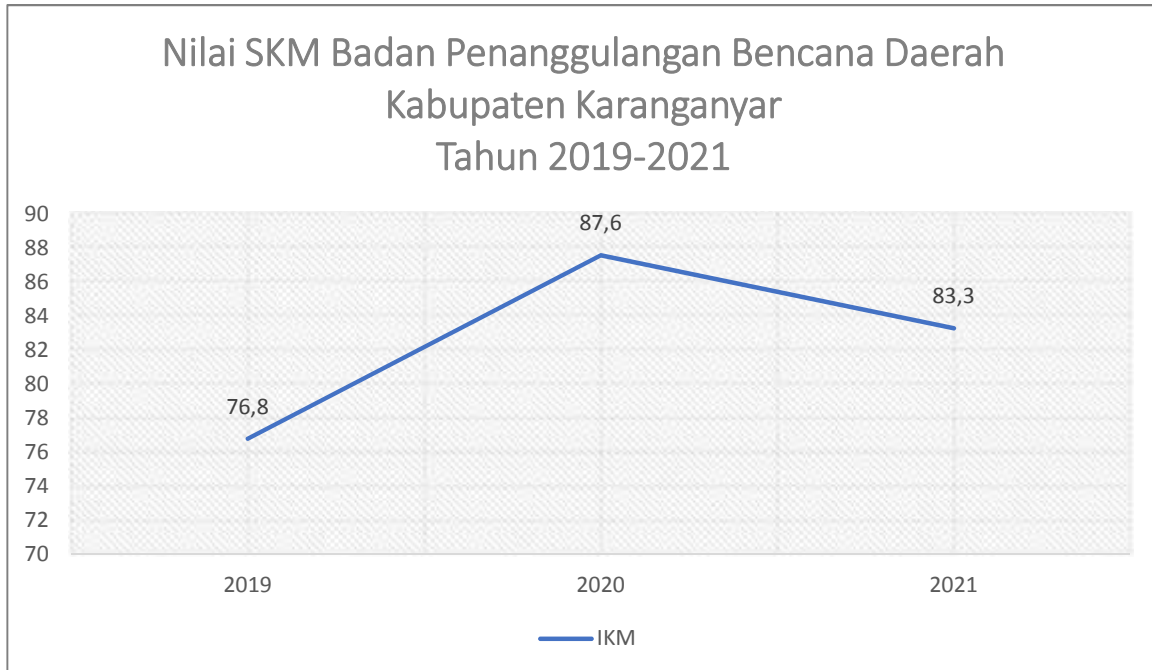
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Membuat Regulasi/Peraturan	√	√	√		KALAKSA
		Pemanfaatan Teknologi Komunikasi.				√	KALAKSA
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Peralatan.	√	√			KALAKSA
		Pemeliharaan Peralatan			√	√	Kasi Darlog
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent				√	Kepala Sekretariat.

C. 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 Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2021 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Meskipun demikian, nilai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,8 dari unsur Produk layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Karanganyar, Oktober 2021

Kepala

Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Karanganyar



BAGUS DARMADI, SH, MM

Pembina

NIP19650405 198803 1 001

LAMPIRAN

1. SK TIM SurveiKepuasanMasyarakatTahun 2021

2. 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>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>

3. HasilOlah Data SKM

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	3	3	3	2	2	2	3	2	1
2	3	3	3	4	3	2	3	2	3
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
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
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4

61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	2	4	3	3	3	3	4
66	3	3	2	4	3	3	3	3	4
67	3	3	2	4	3	3	3	3	4
68	3	3	2	4	3	3	3	3	4
69	3	3	2	4	3	3	3	3	4
70	3	3	2	4	3	3	3	3	4
71	3	3	4	4	3	3	3	3	4
72	3	3	4	4	3	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	4	3	3	4
74	3	3	4	4	3	4	3	3	4
75	3	2	4	4	4	4	3	4	4
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	3	4	4	4	4	4
94	3	4	4	3	4	4	4	4	4
95	3	4	4	3	4	4	4	4	4
96	3	4	4	3	4	4	4	4	4
97	3	4	4	3	4	4	4	4	4
98	3	4	4	3	4	4	4	4	4
99	3	4	4	3	4	4	4	4	4
100	3	4	4	3	4	4	4	4	4
101	3	4	4	3	4	4	4	4	4
102	3	4	4	3	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	4	4	3	4	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	2	3	4	3	3	3	3	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	4	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	4	4	3	3	3	3	3
119	3	4	4	4	4	4	3	3	4
120	4	3	4	4	4	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	4	4	4	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	3	3	4
124	1	1	4	4	1	1	3	3	3
125	1	1	1	4	1	1	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	4	4	3	3	3

128	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
129	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
132	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
134	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
135	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
136	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
137	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
139	1	1	2	3	1	1	3	3	4	
140	1	1	1	3	1	1	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
149	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
151	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
153	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
154	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
159	3	3	3		3	3	3	4		
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
164	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
170	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
I,Nilai /Unsur	446	475	475	519	477	477	468	458	552	
NRR / unsur	3,034	3,231	3,231	3,844	3,245	3,245	3,228	3,181	3,781	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,034	3,231	3,231	3,844	3,245	3,245	3,228	3,181	3,781	
NRR tertbg/ unsur	0,33678	0,359	0,359	0,427	0,360	0,360	0,358	0,353	0,420	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 83,305

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,034
U2	Prosedur	3,231
U3	Waktu pelayanan	3,231
U4	Biaya/tarif	3,844
U5	Produk layanan	3,245

Jumlah kuesioner yang terisi
NRR terimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

U6	Kompetensi pelaksana	3,245
U7	Perilaku pelaksana	3,228
U8	Sarana dan Prasarana	3,181
U9	Penanganan Pengaduan	3,781

UNIT PELAYANAN (hasil konvers 83,305 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)
- B (Baik)**
- C (Kurang Baik)
- D (Tidak Baik)

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

