

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN KARANGANYAR
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	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	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data dari aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam 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 Komunikasi dan Informatika 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. 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 yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM pada seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Kabupaten Karanganyar mulai tahun 2022 ini menggunakan aplikasi eskm.karanganyarkan.go.id. Aplikasi ini dapat secara otomatis menghasilkan tautan yang berisi kuesioner. Tautan kuesioner ini kemudian disebarakan kepada pengguna layanan melalui media sosial dan aplikasi perpesanan seperti *WhatsApp* untuk dapat diisi langsung pada ponsel 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 Komunikasi dan Informatika 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

Pengumpulan data dilakukan secara otomatis melalui aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id. Pengguna layanan dapat melakukan pengisian kuesioner melalui tautan yang telah dibagikan secara fleksibel, dimana dan kapan saja. 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
1.	Persiapan	Januari 2022
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2022
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2022
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, untuk populasi yang belum diketahui secara jelas jumlahnya maka, pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{[Z_{\alpha/2}]^2}{E}$$
$$n = \frac{[1,96]^2}{0,20}$$
$$n = 96,04$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

Z_{α/2} : Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (α) 95%

E : Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%

Hasil perhitungan dari rumus diatas adalah 96,04 responden. Mengingat hasil perhitungan sampel kurang dari 100, maka sampel diambil semuanya (100 responden) sehingga dianggap sebagai penelitian populasi. Dengan demikian jumlah sampel dari Survei Kepuasan Masyarakat ini diputuskan sebanyak 100 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	53	53%
		PEREMPUAN	47	47%
2	PENDIDIKAN	SLTA	25	25%
		D I	1	1%
		D II	2	2%
		D III	20	20%
		SI	39	39%
		S2	11	11%
		S3	2	2%
3	PEKERJAAN	PNS	51	51%
		TNI	11	11%
		SWASTA	17	17%
		WIRASWASTA	10	10%
		MAHASISWA	5	5%
		LAINNYA	6	6%

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

Pengolahan data SKM menggunakan aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No.	Unsur Layanan	Nilai Unsur Layanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,14
2.	Prosedur Pelayanan	3,35
3.	Waktu Pelayanan	3,15
4.	Biaya/ Tarif	3,64
5.	Produk Layanan	3,26
6.	Kompetensi Pelaksana	3,23
7.	Perilaku Pelaksana	3,23
8.	Sarana dan Prasarana	3,18
9.	Penanganan Pengaduan	3,83
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		83,36 (Baik)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu :
 - a. Persyaratan Pelayanan (3,14)
 - b. Waktu Pelayanan (3,15)
 - c. Sarana dan Prasarana (3,18)
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Prosedur Pelayanan (3,35)
 - b. Biaya/ Tarif (3,64)
 - c. Penanganan Pengaduan (3,83)

Kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan masih dirasakan sulit oleh masyarakat. Persepsi ini sebenarnya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Semua syarat pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku demi memenuhi kelengkapan administratif dan dokumentasi.
- Waktu pelayanan yang masih dirasa kurang cepat oleh masyarakat disebabkan oleh minimnya jumlah petugas layanan atau tidak adanya cadangan saat petugas yang biasanya melayani sedang sakit atau berhalangan.
- Sarana dan Prasarana yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika dirasakan masih belum cukup memadai dalam melayani masyarakat, karena pemenuhan sarana dan prasarana terkait dengan anggaran dan tidak bisa langsung diadakan perubahan yang signifikan, tetapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar terus berbenah dari tahun ke tahun demi perbaikan sarana dan prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan tiap tahun sejatinya merupakan usaha dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan yang pada akhirnya akan mewujudkan pelayanan publik yang prima. 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 Pelayanan	Sosialisasi persyaratan pelayanan melalui <i>website</i> dan media sosial	√	√	√	√	Bidang IKP dan Bidang TKI
		Menyediakan <i>check list</i> persyaratan pelayanan	√				Bidang IKP dan Bidang TKI
2	Waktu Pelayanan	Melakukan penambahan petugas layanan	√	√	√	√	Sekretariat
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarana dan prasarana	√	√	√	√	Sekretariat

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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui tabel berikut :

No.	TAHUN	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
1.	2019	74,786
2.	2020	78,033
3.	2021	80,554

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 83,36.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan, Biaya/ Tarif, dan Penanganan Pengaduan.

Karanganyar, 11 November 2022

**Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM**

Drs. SUJARNO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19630107 199003 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner yang diakses melalui tautan

<https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/17/203>

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2022
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur

Jenis Kelamin Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan

Pekerjaan Utama

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(1/1)

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? ^(1/2)

Tidak mudah
 Kurang mudah
 Mudah
 Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? ^(1/3)

Tidak cepat
 Kurang cepat
 Cepat
 Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(1/4)

Sangat mahal
 Cukup mahal
 Murah
 Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(1/5)

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(1/6)

Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? ^(1/7)

Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^(1/8)

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(1/9)

Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN:

Kirim

2. Hasil Olah Data SKM dari aplikasi eskm.karanganyarkab.go.id

Nilai tiap unsur pelayanan

NO. RESP	T1	NILAI UNSUR PELAYANAN									NOTE
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
9292	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	untuk ditingkatkan lagi
9293	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Untuk ditingkatkan lagi
9294	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Untuk ditingkatkan lagi
9295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Untuk di tingkatkan lagi
9296	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk ditingkatkan lagi
9297	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Untuk lebih di tingkatkan lagi
9298	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	gagar ditingkatkan
9299	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan dengan lebih baik
9300	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	untuk ditingkatkan lagi
9301	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Untuk ditingkatkan lagi
9302	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Untuk lebih di tingkatkan lagi
9303	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4	Pelayanan terus ditingkatkan
9304	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Untuk ditingkatkan lagi
9305	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk ditingkatkan
9306	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	Pelayanan mohon untuk ditingkatkan lagi
9307	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan perlu ditingkatkan



NO. RESP	T1	NILAI UNSUR PELAYANAN									NOTE
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
9306	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	Pelayanan mohon untuk ditingkatkan lagi
9307	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan perlu ditingkatkan
9308	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Sudah baik, ditingkatkan lagi agar supaya lebih baik.
9309	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga bertambah baik
9310	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Lanjutkan
9311	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk ditingkatkan lagi
9312	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk ditingkatkan lagi
9313	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	masuk saja, jangan sungkan2...
9314	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi
9315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	untuk meningkatkan pelayanan lebih baik lagi
9316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga lebih baik
ΣNilai / Unsur		318	339	319	368	330	327	327	322	387	
NRR / Unsur		3.14	3.35	3.15	3.64	3.26	3.23	3.23	3.18	3.83	
NRR tertbg / Unsur		0.349	0.372	0.35	0.404	0.362	0.359	0.359	0.353	0.425	*) 3.333
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan											**) 83.325



Keterangan

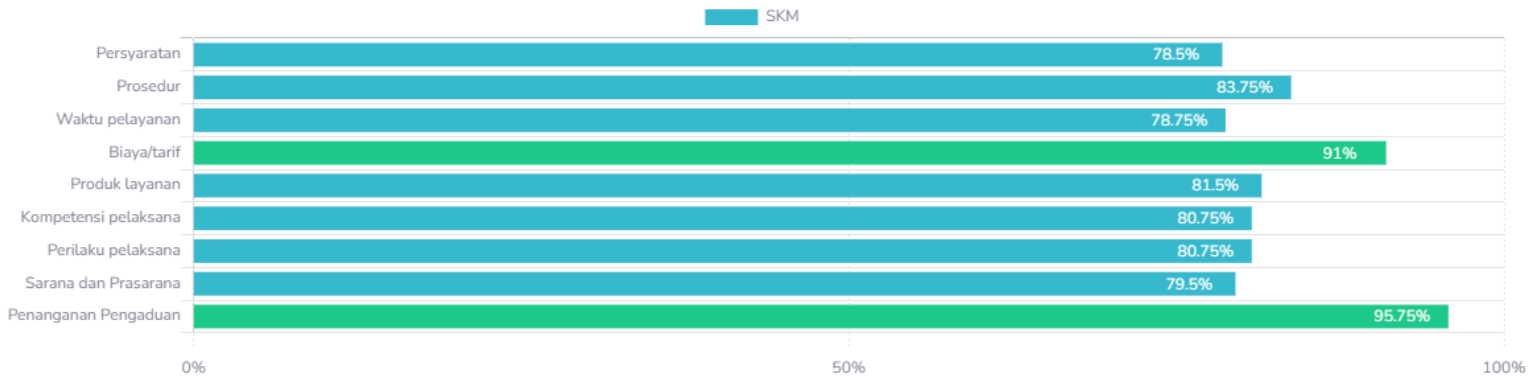
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83.325 = B

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.14
U2	Prosedur	3.35
U3	Waktu pelayanan	3.15
U4	Biaya/tarif	3.64
U5	Produk layanan	3.26
U6	Kompetensi pelaksana	3.23
U7	Perilaku pelaksana	3.23
U8	Sarana dan Prasarana	3.18
U9	Penanganan Pengaduan	3.83



Demografi Responden

Demografi Responden

Pilihan Responden

Nilai	Jml
Sangat Baik	23
Baik	67
Kurang Baik	9
Tidak Baik	1
Total	100

Gender Responden

Jenis Kelamin	Jml
Laki-laki	53
Perempuan	47
Total	100

Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jml
	11
LAINNYA	6
MAHASISWA	5
PNS	51
SWASTA	17
WIRASWASTA	10
Total	100

Pendidikan Responden

Pendidikan	Jml
DI	1
DII	2
DIII	20
DIV	1
S1	38
S2	11
S3	2
SMA	25
Total	100

Usia

Usia	Jml
20	1
21	3
22	3
23	1
24	6
26	1
27	4
28	1
30	2
31	1
32	2
34	4
35	1
36	1
37	4
38	2

38	2
39	2
40	1
41	2
42	1
43	1
45	1
46	1
48	2
49	11
50	6
51	1
53	6
54	7
55	7
56	5
57	1
58	2
61	1
62	3
64	1
Total	100