



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023**



DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Alamat : Jl. Lawu No. 204 Karanganyar 57716, Telp/Fax (0271) 495149
Website : dlh.karanganyarkab.go.id Email : dlh@karanganyarkab.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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)	8
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.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14

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 Lingkungan Hidup 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 yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup 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 Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (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 Dinas Lingkungan Hidup 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2023	215
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 106 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 121 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

3.1 Jumlah Responden SKM

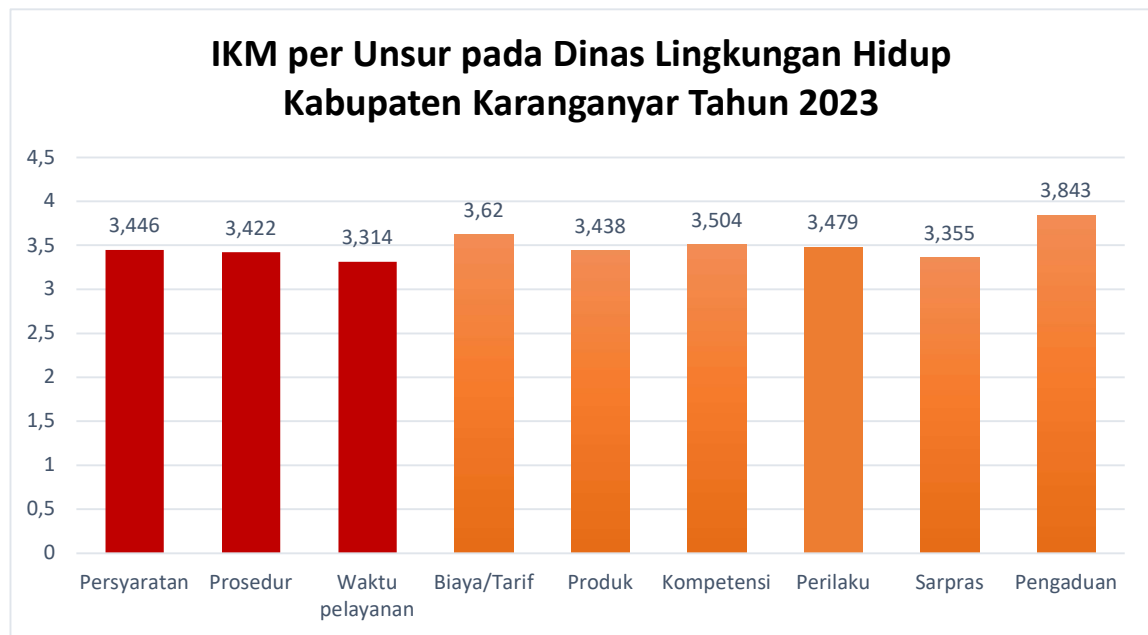
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 121 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	64	52,89%
		PEREMPUAN	57	47,11%
2	PENDIDIKAN	SMA	14	11,57%
		DII	1	0,83%
		DIII	21	17,35%
		DIV	1	0,83%
		S1	70	57,85%
		S2	13	10,74%
		S3	1	0,83%
3	PEKERJAAN	PNS	54	44,63%
		MAHASISWA	3	2,48%
		SWASTA	38	31,40%
		WIRASWASTA	15	12,40%
		TNI	1	0,83%
		LAINNYA	10	8,26%
	JUMLAH		121	100%

3.2 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 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Waktu Pelayanan	U4 Biaya /Tarif	U5 Produk Layanan	U6 Kompetensi Pelaksana	U7 Perilaku Pelaksana	U8 Sarpras	U9 Penanganan Pengaduan
IKM per unsur	3,446	3,422	3,314	3,62	3,438	3,504	3,479	3,355	3,843
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,225 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,314. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,355 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,843 dari unsur layanan, biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,62 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,504.

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 :

- “Petugas Pelayanan / *Front Office* sebaiknya selalu ada / *standby* di tempat pelayanan”.
- “Petugas Pelayanan sebaiknya lebih ramah, cepat, tanggap dan menguasai berbagai jenis pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar agar pelayanan lebih cepat tertangani”.
- “Untuk proses layanan sampah dan persetujuan lingkungan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum, sopan dan ramah”.
- “Sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan lagi”.

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

- 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.

- Petugas layanan agar diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Petugas layanan terkadang masih ada yang tidak ramah dan tidak murah senyum.

4.2 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	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Sub Bagian Umum
		Penambahan loket layanan				√	Sub Bagian Umum
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sub Bagian Perencanaan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Sub Bagian Perencanaan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sub Bagian Umum

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 Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Lingkungan Hidup 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 Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,225. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, sarpras dan prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,843 dari unsur layanan, dan biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,62 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,504.

Karanganyar, 24 November 2023

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN KARANGANYAR**



SUNARNO, S.H., M.H., M.T.

Pembina Tingkat I

NIP. 19721227 199103 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Link survey : <https://eskm.karanganyarkab.go.id/kuesioner/9/305>

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Umur	
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pendidikan	Pilih pendidikan
Pekerjaan Utama	Pilih pekerjaan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyeretan pelayanan dengan jenis pelayanannya? ^(1/2)

- ☐ 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? ^(1/2)

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? ^(1/2)

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? ^(1/2)

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? ^(1/2)

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait sopan dan ramah? ^(1/2)

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? ^(1/2)

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? ^(1/2)

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

SARAN DAN MASUKAN:

Kirim

2. Hasil Olah 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)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
1	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
9	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
13	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
14	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27	4	3	4	3	3	4	3	3	4	
28	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
31	2	3	2	4	2	2	3	2	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
34	3	2	2	4	3	3	3	2	1	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
36	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

39	3	4	3	4	4	4	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	3	3	4	3	3	3	4	4
44	3	3	2	3	3	3	3	2	3
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	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	4	3	3	4	3	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3	3	3	4
65	3	4	3	3	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	3	4	3	4	3
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	3	3	4	3	3	3
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	2	4
84	3	4	4	3	4	4	4	4	4

85	4	4	4	3	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	3	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	4	4	4	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	3	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	3	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	417	414	401	438	416	424	421	406	465
NRR / unsur	3,446	3,422	3,314	3,62	3,438	3,504	3,479	3,355	3,843
NRR tertbg/ unsur	0,383	0,38	0,368	0,402	0,382	0,389	0,386	0,372	0,427
*)									3,489
**) Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									87,225

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
- Unsur Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 1/9
- per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,446
U2	Prosedur	3,422
U3	Waktu pelayanan	3,314
U4	Biaya/tarif	3,62
U5	Produk layanan	3,438
U6	Kompetensi pelaksana	3,504
U7	Perilaku pelaksana	3,479
U8	Sarana dan Prasarana	3,355
U9	Penanganan Pengaduan	3,843

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :**87,225****=****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



