

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
JANUARI – DESEMBER 2024



BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2024

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	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data	12
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	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 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 Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi NTT sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, 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 Koordinasi terkait pembangunan dikawasan perbatasan yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

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 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan link/barcode 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 Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur 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).

2.2 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.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 Tahun bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-November 2024	300
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 54 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 54 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30
		PEREMPUAN	24
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0
		SLTP	0
		SLTA	14
		DIII	5
		SI	32
		S2	3
3	PEKERJAAN	PNS	29
		TNI	0
		SWASTA	5
		WIRSAUSAHA	0
		LAINNYA	20
4	JENIS LAYANAN	KOORDINASI KAWASAN PERBATASAN	35
		PERMOHONAN PENELITIAN	5
		LAINNYA	14

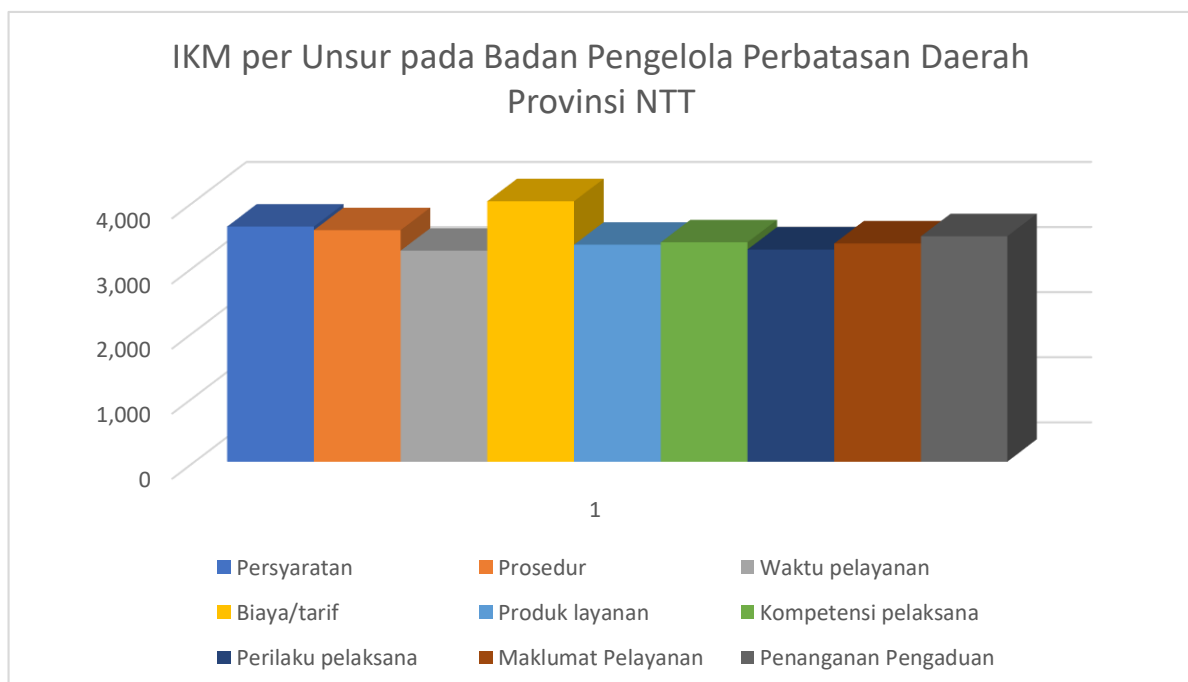
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.611	3.556	3.241	4.000	3.333	3.370	3.259	3.352	3.463
IKM Unit Layanan	84,03 (A atau SANGAT BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

No	Prioritas Unsur	Nilai	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	3.611	Belum adanya informai persyaratan	Diusahakan melengkapi syarat responden	2024	Kepala BPPD Provinsi NTT
2	Prosedur	3.556	Masih kurangnya informasi prosedur layanan	Ditingkatkan kembali	2024	
3	Waktu Pelayanan	3.241	Belum bisa cepat memberikan data/informasi perbatasan	Kemampuan petugas belum optimal	2024	
4	Biaya/Tarif	4.000	Sesuai (Tidak dipungut biaya)	Sesuai	2024	
5	Produk Layanan	3.333	Masih perlu input data/informasi perbatasan	Penambahan data perbatasan dari Bidang/Bagian	2024	
6	Kompetensi Pelaksana	3.370	Kurang memahami tatacara pelayanan	Peningkatan Sumber Daya Aparatur	2024	

No	Prioritas Unsur	Nilai	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
7	Perilaku Pelaksanaan	3.259	Sesuai	Lebih ditingatkan keramahan, membarikan pelayanan dengan baik	2024	
8	Sarana dan Prasarana	3.352	Tidak tersedia ruang khusus menerima tamu	Perlu membuat ruangan dan menambah informasi dalam bentuk pamflet, brosur dll	2024	
9	Penanganan Pengaduan	3.463	Masih perlu perbaikan sistem pengaduan	Perlu sosialisasi penggunaan pengaduan online	2024	

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Total responden yang di Survei di Tahun 2024 rentan waktu Januari-Desember 2024 adalah sebanyak 54 orang dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.462 dan Nilai konversi IKM sebesar 86.539 tergolong Baik.
2. Nilai Tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Pengelola Perbatasan Provinsi NTT adalah unsur Biaya/Tarif dengan nilai sebesar 4.00 tergolong dalam kategori Sangat Baik.
3. Nilai Terendah dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Badan Pengelola Perbatasan Daerah Provinsi NTT adalah Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai sebesar 3.241 tergolong dalam kategori baik.

Kupang, Desember 2024

a.n. Kepala Badan Pengelola Perbatasan Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur

Sekretaris



M. Christinova M. Silalahi, S.E., M.T

NIP. 197304051998032004

Pembina Tingkat I(IV/b)

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

INSTANSI : PEMERINTAH PROVINSI NTT

UNIT LAYANAN : BADAN PENGELOLA PERBATASAN DAERAH

Tanggal survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :Tahun

Pendidikan : ☐ SD / SMP ☐ SMA ☐ D1/D2/D3 ☐ D4 / S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang Diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? P *) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai.</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan pelayanan di unit ini? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai.	3	d. Sangat Sesuai.	4	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? P *) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Kompeten.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak ada.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola dengan baik.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> KRITIK, SARAN DAN MASUKAN : 	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat Kompeten.	4	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan Ramah	3	d. Sangat Sopan dan Ramah	4	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	4	a. Tidak ada.	1	b. Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik.	4
a. Tidak sesuai	1																																																																								
b. Kurang Sesuai	2																																																																								
c. Sesuai.	3																																																																								
d. Sangat Sesuai.	4																																																																								
a. Tidak Mudah	1																																																																								
b. Kurang Mudah	2																																																																								
c. Mudah	3																																																																								
d. Sangat Mudah	4																																																																								
a. Tidak Cepat	1																																																																								
b. Kurang Cepat	2																																																																								
c. Cepat	3																																																																								
d. Sangat Cepat	4																																																																								
a. Sangat Mahal	1																																																																								
b. Cukup Mahal	2																																																																								
c. Murah	3																																																																								
d. Gratis	4																																																																								
a. Tidak Sesuai	1																																																																								
b. Kurang Sesuai	2																																																																								
c. Sesuai	3																																																																								
d. Sangat Sesuai	4																																																																								
a. Tidak Kompeten	1																																																																								
b. Kurang Kompeten	2																																																																								
c. Kompeten	3																																																																								
d. Sangat Kompeten.	4																																																																								
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																																																																								
b. Kurang sopan dan ramah	2																																																																								
c. Sopan dan Ramah	3																																																																								
d. Sangat Sopan dan Ramah	4																																																																								
a. Buruk	1																																																																								
b. Cukup	2																																																																								
c. Baik	3																																																																								
d. Sangat Baik	4																																																																								
a. Tidak ada.	1																																																																								
b. Ada Tapi Tidak Berfungsi	2																																																																								
c. Berfungsi Kurang maksimal	3																																																																								
d. Dikelola dengan baik.	4																																																																								

*) P = Nilai Pendapat Responden

<https://forms.gle/Finzvh9Nrqu1ukrF6>

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BPPD PROVINSI NTT

renaksibppdntt@gmail.com [Switch accounts](#)

 Not shared 

* Indicates required question

Tanggal Survei *

Date Time

dd/mm/yyyy  :

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan

☐ Laki-Laki

Umur *

Your answer

Pendidikan *

☐ SD/SMP

☐ SMA

☐ D1/D2/D3

☐ D4/S1

☐ S2

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	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3
2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
6	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
7	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
8	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
9	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
16	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
17	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
18	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
19	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
24	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
29	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
31	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
33	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
34	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
35	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
36	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
37	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
39	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
40	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
41	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
43	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
44	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
48	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
49	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3
50	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
51	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	195	192	175	216	180	182	176	181	187	
NRR / Unsur	3,611	3,556	3,241	4,000	3,333	3,370	3,259	3,352	3,463	
NRR tertbg/ unsur	0,401	0,395	0,360	0,444	0,370	0,374	0,362	0,372	0,384	)
IKM Unit pelayanan										3,462
										**) 86,539

NRR PER UNSUR

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 Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 86,54

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	NRR
U1	Persyaratan	3,611
U2	Prosedur	3,556
U3	Waktu pelayanan	3,241
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,333
U6	Kompetensi pelaksana	3,370
U7	Perilaku pelaksana	3,259
U8	Sarana dan Prasarana	3,352
U9	Penanganan Pengaduan	3,463

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

