LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I

SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

PROVINSI SULAWESI TENGAH

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I (satu) Tahun 2025 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dalam rangka pelaksanaan SKM yang telah dilakukan pada semester I (satu) Tahun 2025. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey SKM Tahun 2025 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah pada khususnya dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya.

Palu, 24 Juli 2025

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Drs. MOHAMMAD NIZAM, MH
Pembina Utama Madya
Nip. 19650706 199103 1 016

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**
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 **3**
PENGUMPULAN DATA SKM **3**
2.1 Pelaksana SKM 3
2.2 Metode Pengumpulan Data 3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
2.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB III **6**
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**
3.1 Jumlah Responden SKM 6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9
BAB IV **10**
ANALISIS HASIL SKM **10**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 13
BAB V **14**
KESIMPULAN **14**
LAMPIRAN **15**
1. Kuesioner 15
2. Hasil Pengolahan Data 16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 18
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM 20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang menuntut Pemerintah terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berinovasi. Karena kualitas Pelayanan Publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan Pemerintah Yang baik (Good Governance).

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatanmasyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survey kepuasan masyarakat (SKM) sebagai implementasi Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. 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 Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja
- 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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah.

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

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dengan cara membagikan kuisioner kepada pengguna layanan/responden.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan survey, tim pelaksana kegiatan membagikan kuisioner yang terdiri dari 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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang terdapat dalam pertanyaan-pertanyaan kuisioner adalah :

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 6 bulan dengan rincian survey pada semester I sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70

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 59 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 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	15	25,42%
		PEREMPUAN	44	74,58%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	26	44,07%
		DIII	0	0%
		SI	32	54,24%
		S2	1	1,69%
3	PEKERJAAN	PNS	29	69,49%
		TNI	0	0%
		SWASTA	2	6,78%
		WIRAUSAHA	2	3,39%
		LAINNYA	16	20,34%
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan magang/ Penelitian	1	1,69%
		Pengambilan data bahan skripsi	2	3,39%
		Pembinaan Masyarakat	1	1,69%
		Penanganan pengaduan masyarakat	1	1,69%
		Pelayanan Permohonan Informasi	2	3,39%

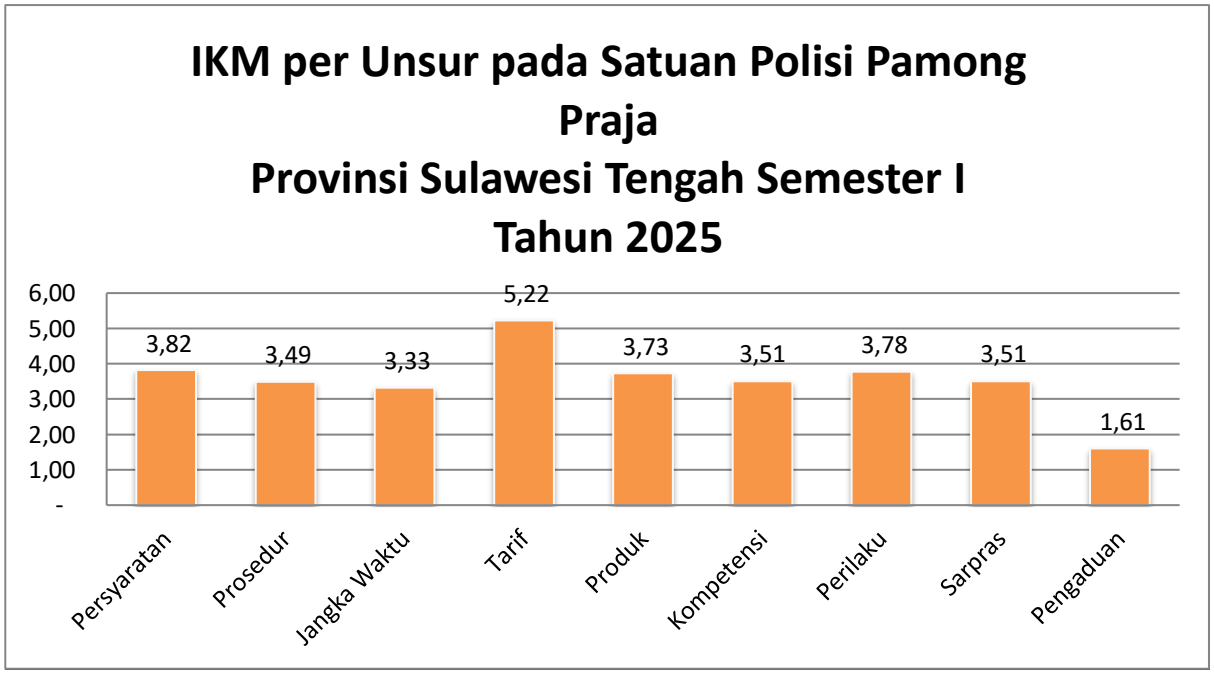
		Layanan Pengaduan Gangguan Trantibun Satlinmas	2	3,39%
		Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda	4	6,78%
		Pelayanan Data Kepegawaian	3	5,08%
		Pelayanan Pengamanan Demonstrasi	1	1,69%
		Pelayanan Terhadap Administrasi Kepegawaian	2	3,39%
		Pelayanan Terkait Dengan Sosialisasi / Simulasi Pemadam Kebakaran	2	3,39%
		Pelayanan Sosialisai Terkait Satpol PP	2	3,39%
		Permohonan Peminjaman Roda Empat	3	5,08%
		Pelayanan Pengaduan Siswa SMA Berada di luar jam Sekolah	2	3,39%

		Pelayanan Surat Menyurat	2	3,39%
		Pengaduan Tentang GAS LPG	3	5,08%
		Layanan Pengaduan ASN yang Berada diluar Kantor Pada Saat Jam Kerja	1	1,69%
		Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala	1	1,69%
		Pelayanan Kenaikan Pangkat	1	1,69%
		Pelayanan Pensiun	1	1,69%
		Pelayanan Sosialisasi Penegakan Perda / Perkada	2	3,39%
		Pelayanan Pembinaan Penegakan Perda / Perkada	2	3,39%
		Pelayanan Sosialisasi Perlindungan Masyarakat	1	1,69%
		Pelayanan Pembinaan Perlindungan masyarakat	1	1,69%
		Pelayanan Peningkatan Kapasitas SDM Satlinmas	1	1,69%
		Pengantar Surat Menyurat	2	3,39%
		Konsultasi dan Koordinasi Kegiatan	5	8,47%
		Pelayanan Masyarakat	1	1,69%
		Koordinasi Data	1	1,69%
		Pelayanan Penjagaan Pada Kantor / Dinas	1	1,69%
		Pelayanan Koordinasi Uji Kompetensi Jafung	4	6,78%
		Pelayanan Pemutakhiran Data	1	1,69%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperolehhasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3,82**	**3,49**	**3,33**	**5,22**	**3,73**	**3,51**	**3,78**	**3,51**	**1,61**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**88,98 (A Sangat Baik)**								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 unsur terendah yang pertama yaitu **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai terendah yaitu 1,61. Selanjutnya **Waktu Pelayanan** yang mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Dan **Prosedur** dengan nilai 3,49**.**
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi adalah **Tarif** (5,22), **Persyaratan** (3,82) dan **Perilaku** (3,78).

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 beriku :

- Terhadap unsur Penanganan Pengaduan minim personil sehingga kedepannya perlu dilakukan evaluasi dalam hal layanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan satu pintu sehingga pelayanan bisa tepat waktu.
- Terhadap unsur Waktu perlu dilakukan evaluasi dan review masalah serta meningkatkan kembali efektifitas pelayanan yang sesuai dengan SOP
- Terhadap unsur Prosedur Layanan melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas manajemen akuntabilitas organisasi melalui sistim koordinasi yang terintegrasi dalam peningkatan Sumber Daya Aparatur

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

- Berdasarkan pelaksanaan survei dilapangan bahwa masyarakat/responden kurang respek atau tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapat (kurang objektif) dalam pengisian formulir SKM yang diberikan. Masyarakat/Responden belum paham maksud dan tujuan dari pelaksanaan survei.
- Masih kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang proses layanan yang tepat waktu.
- Kurangnya sumberdaya aparatur dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

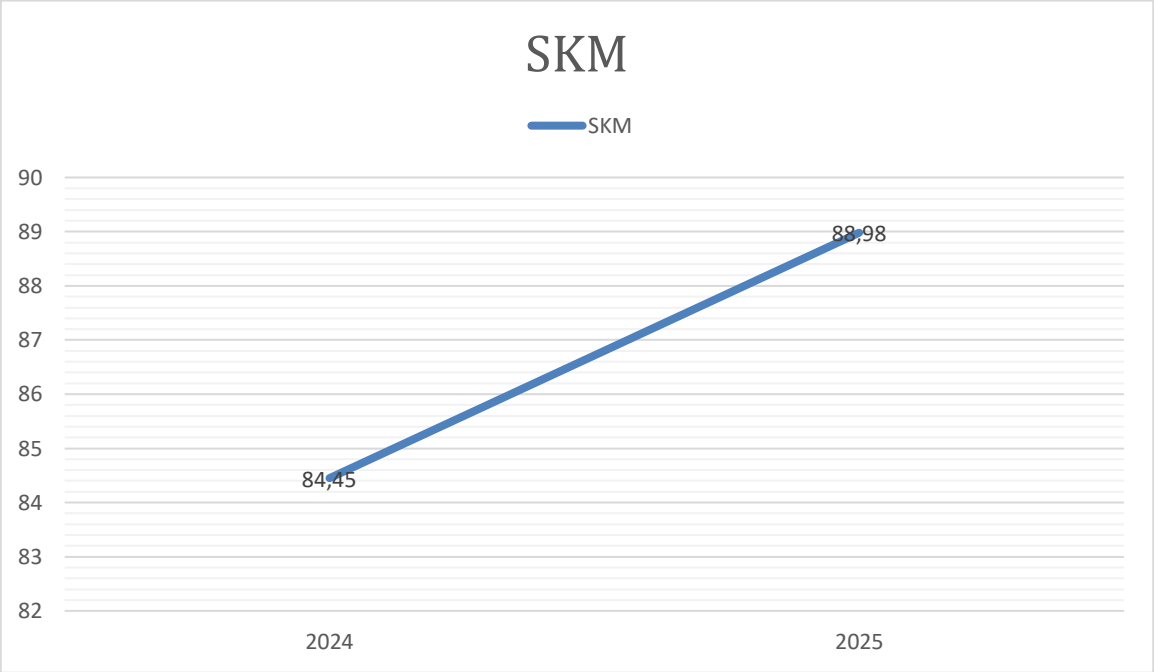
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil dari survey dilakukan melalui evaluasi internal. Dengan penentuan perbaikan direncanakan dengan perbaikan jangka menengah 6 bulan dan jangka Panjang 12 bulan, yang dituangkan dalam table sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNGJAWAB
			TW 1	TW II	TW III	TW IV	
1	**Penanganan Pengaduan**	Mengefektifitaskan Waktu layanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku..	√	√			Sekretariat dan Bidang
2	**Waktu Pelayanan**	Melakukan evaluasi dan mereview masalah serta meningkatkan kembali efektifitas pelayanan yang sesuai dengan SOP.	√	√			Sekretariat dan Bidang
3	**Prosedur Layanan**	Meninjau kembali syarat-syarat yang diduga menjadi permasalahan bagi penerima pelayanan dan menyederhanakan kembali syarat-syarat administrasi Satuan Polisi Pamong Praja.	√	√			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 Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ✓ Berdasarkan hasil analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Sulawesi Tengah yang dilaksanakan pada semester I Tahun 2025 dengan responden sebanyak 59 orang dapat disimpulkan termasuk dalam Kategori Pelayanan Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,98 (delapan puluh delapan koma sembilan puluh delapan).
- ✓ Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Waktu Pelayanan, serta Prosedur.
- ✓ Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Persyaratan dan Perilaku.

Palu, 24 Juli 2025

Kepala Satuan Polisi Pamong
PrajaProvinsi Sulawesi Tengah

Drs. Mohammad Nizam, M.H
Pembina Utama Madya
NIP. 19650706 199103 1 016

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐	Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.** 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. **Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.** 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. **Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.** 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana** 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan** 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. **Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan** 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.** 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	**SARAN DAN MASUKAN :**

2. Hasil Pengolahan Data Survei 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	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	1	1	4	2	1	3	2	2
4	3	3	2	4	4	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	2	2	2	4	3	2	2	2	2
7	3	2	2	4	3	3	3	2	3
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3
9	3	3	2	4	2	2	3	2	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	3
12	3	3	2	4	2	3	3	2	1
13	3	2	2	4	2	2	2	2	2
14	3	3	2	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	2	2	2	4	2	2	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	2	1	1	4	3	1	2	2	2
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	2	2	4	2	2	3	3	2
25	2	1	1	4	2	1	2	1	2
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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	2	2	2	4	3	1	2	2	4
31	3	2	2	4	2	2	2	3	2
32	3	3	3	4	3	3	3	3	2
33	3	2	2	4	3	3	3	3	2
34	3	3	2	4	3	3	2	2	2
35	3	3	2	4	3	3	3	2	2
36	3	3	2	4	3	3	3	3	3
37	3	3	2	4	3	3	3	3	4

Page 1

38	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
41	2	2	2	4	3	2	2	3	3	
42	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
43	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	2	1	3	4	2	1	3	2	2	
46	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	2	2	4	2	3	2	2	2	
48	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
49	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
51	2	2	2	4	2	2	2	2	2	
52	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	2	2	4	2	2	2	2	3	
56	3	2	3	4	2	2	3	2	2	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
59	4	3	3	4	4	3	4	2	3	
ΣNilai /Unsur	172	157	150	236	168	158	170	158	181	
NRR / unsur	3,822	3,489	3,333	5,244	3,733	3,511	3,778	3,511	1,610	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,822	3,489	3,333	5,244	3,733	3,511	3,778	3,511	1,610	
NRR tertbg/ unsur	0,425	0,388	0,370	0,583	0,415	0,390	0,420	0,390	0,179	*) 3,559
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) **88,98**

Page 2

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,82
U2	Prosedur	3,49
U3	Waktu pelayanan	3,33
U4	Biaya/tarif	5,24
U5	Produk layanan	3,73
U6	Kompetensi pelaksana	3,51
U7	Perilaku pelaksana	3,78
U8	Sarana dan Prasarana	3,51
U9	Penanganan Pengaduan	1,61

Keterangan :

- U1 s.d. = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tert per unsur = NRR per unsur x 0,111

KM UNIT PELAYANAN (hasil konversi)	**88,98**	**=**	**Sangat Baik**

Mutu Pelayanan :

- **A** (Sang: 88,31 - 100,00
- **B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- **C** (Kuran: 65,00 - 76,60
- **D** (Tidak: 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM