

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2026

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.....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

1.1 Jumlah Responden SKM.....6

1.2 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. Kuesioner.....13

2. Hasil Olah Data SKM.....14

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....15

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 11 (sebelas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas 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 Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyumas.

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 Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyumas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) 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 Kabupaten Banyumas Kabupaten Banyumas 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).
- 10. **Transparansi pelayanan** : merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.
- 11. **Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan adalah sikap yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.3 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 menggunakan aplikasi SUSANMAS. 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	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2026	160
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyumas berdasarkan periode survei

sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 128 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 92 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 128 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	39.06%
		PEREMPUAN	78	60.94%
2	PENDIDIKAN	DIII	23	17.97%
		DIV	3	2.34%
		SI	28	21.88%
		S2	6	4.69%
		SD	4	3.13%
		SMA	52	40.63%
		SMP	12	9.38%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		SWASTA	30	23.44%
		WIRAUSAHA	1	0.78%
		PELAJAR/MAHASISWA	8	6.25%
		LAINNYA	89	69.53%
4	JENIS LAYANAN	KONSULTASI LAYANAN OFFLINE DAN ONLINE	6	84,68%
		VERIFIKASI BERKAS PERMOHONAN PERIZINAN OFFLINE	2	1,56%
		REKOMENDASI TEKNIS PUSKESMAS BLUD	5	3,90%
		Pelayanan informasi/data	4	3,12%
		REKOMENDASI TEKNIS PUSKESMAS NON BLUD	1	0,78%
		REKOMENDASI TEKNIS PRAKTIK MANDIRI BIDAN	1	0,78%
		REKOMENDASI TEKNIS RUMAH SAKIT	1	0,78%
		Pengelolaan surat masuk	1	0,78%
		Pengelolaan surat keluar	2	1,56%
		Penerbitan Sertifikat Standar Penyuluhan Keamanan Pangan	21	3,78%

		REKOMENDASI TEKNIS KLINIK MILIK SWASTA	6	4,68%
		REKOMENDASI TEKNIS KLINIK MILIK PEMERINTAH	3	2,34%
		PELAYANAN KONSULTASI/PENDAFTARAN KARTU INDONESIA SEHAT (KIS) PEMDA	25	19,53%
		SURAT REKOMENDASI SERTIFIKAT LAIK HIGIENE SANITASI (SLHS)	16	12,5%
		Penerbitan Sertifikat Standar Apotek	11	8,59%
		Penerbitan Sertifikat Standar Toko Obat	9	7,03%
		PERIZINAN PIRT	14	10,93%

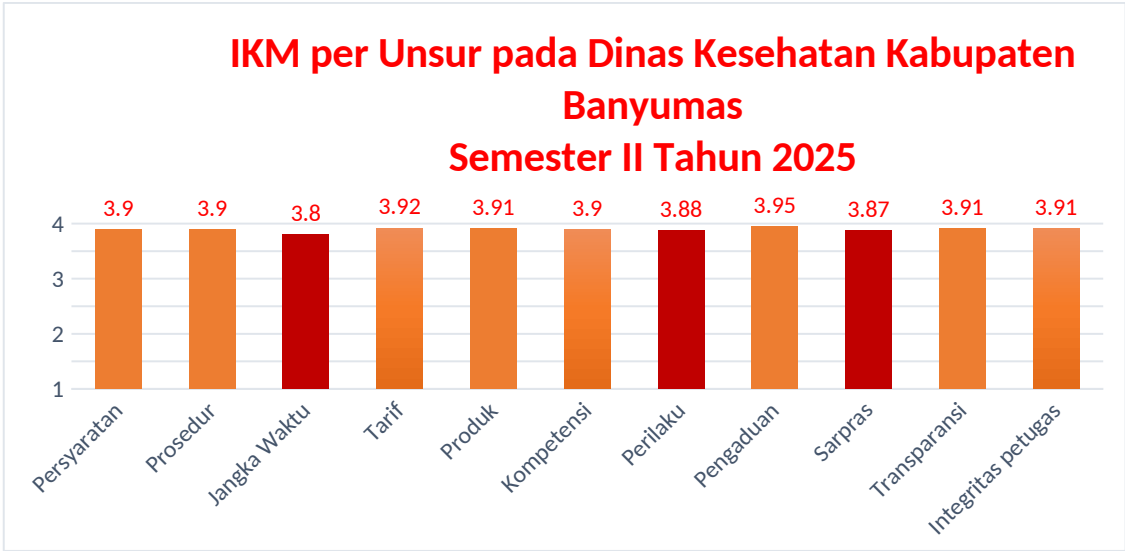
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11
IKM per unsur								95	,87	3,91	3,91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM 9 Unsur	97,25 (A atau Sangat Baik)										
IKM 11 Unsur	97,5 (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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,8. Selanjutnya Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 3,87 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku Pelaksana termasuk unsur terendah ketiga dengan nilai 3,88.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan nilai tertinggi yaitu 3,95. Selanjutnya Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,92, kemudian nilai tertinggi berikutnya yaitu Transparasi, Produk Pelayanan dan Integritas Petugas dengan nilai 3,91.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Pengguna layanan belum paham tentang Standar Operasional Pelayanan khususnya dalam perhitungan waktu penyelesaian layanan sehingga dirasa waktu penyelesaian belum memenuhi standar. Pada jenis layanan tertentu waktu penyelesaian layanan juga ditentukan oleh pemohon dalam pemenuhan kekurangan persyaratan.
- Sarana prasarana dinilai oleh masyarakat masih kurang memuaskan, Namun mengingat kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas semakin meningkat dan kompleks, maka perbaikan kualitas pelayanan mutlak diperlukan untuk kepuasan masyarakat.
- Perilaku pelaksana layanan juga dirasakan masih kurang oleh masyarakat karena kurangnya pengawasan atau supervise yang efektif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

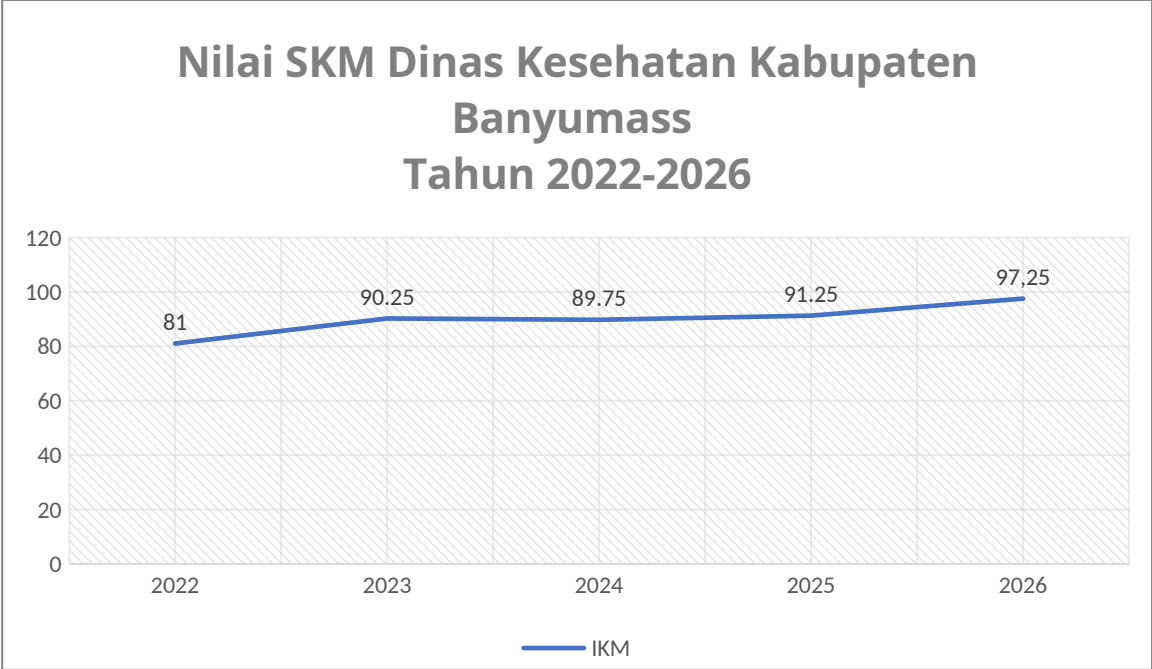
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Struktural Dinas Kesehatan dipimpin oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas. 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	Menyelenggarakan pertemuan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan agenda sosialisasi Maklumat Pelayanan, Jenis Pelayanan dan Standar Pelayanan.			√		Umpeg
		Promosi dan edukasi Standar Operasional Prosedur kepada masyarakat melalui media sosial Dinas Kesehatan (Instagram, Website, dan Facebook)	√	√	√	√	Umpeg
2	Sarana Prasarana	Mengusulkan sarana prasarana (penekanan pada masyarakat dengan kebutuhan khusus)			√		Umpeg
3	Perilaku	Melaksanakan Pembinaan kepada Pegawai dan Memberikan Sosialisasi Budaya Kerja di Lingkungan Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana			√		Umpeg

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 Kesehatan Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas menjaga kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga semester kedua tahun 2026 dengan bukti hasil survey kepuasan masyarakat nilainya 97,25 dan menunjukan kategori **sangat baik**.

.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Januari sampai dengan Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,25.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan, Sarana Prasarana serta Perilaku.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan, Saran dan Masukan, Biaya/Tarif , serta Transparasi.

Purwokerto, 3 Juli 2026

Kepala Dinas Kesehatan
dan Keluarga Berencana
Kabupaten Banyumas,



Ditandatangani secara
elektronik oleh :

dr. Dani Esti Novia
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197011132002122006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVIEWS

Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas

Ditangkit dengan SUSANMAS

Mengapakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari Unit Pelayanan Publik.

Langkah Pengisian Survei

1. Pilih Unit Pelayanan Publik dan Jenis Layanan yang akan anda nilai

2. Isikan data Responden

3. Jawab Pertanyaan yang diberikan

4. Berikan Saran dan Masukan

5. Submit dan Selesai

Data Diri Responden

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN REKOMENDASI TEKNIS IZIN TUKANG GIGI

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya

(4) Sangat Sesuai (3) Sesuai (2) Kurang Sesuai (1) Tidak Sesuai

Isi Keterangan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

(4) Sangat Mudah (3) Mudah (2) Kurang Mudah (1) Tidak Mudah

Isi Keterangan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

(4) Sangat Cepat (3) Cepat (2) Kurang Cepat (1) Tidak Cepat

Isi Keterangan

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

(4) Gratis (3) Murah (2) Mahal (1) Sangat Mahal

Isi Keterangan

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuai produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

(4) Sangat Sesuai (3) Sesuai (2) Kurang Sesuai (1) Tidak Sesuai

Isi Keterangan

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

(4) Sangat Kompeten (3) Kompeten (2) Kurang Kompeten (1) Tidak Kompeten

Isi Keterangan

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

(4) Sangat Sopan dan Ramah (3) Sopan dan Ramah (2) Kurang Sopan dan Ramah (1) Tidak Sopan dan Ramah

Isi Keterangan

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

(4) Dikelola Dengan Baik (3) Berfungsi Kurang Maksimal (2) Ada Tetapi Tidak Berfungsi (1) Tidak Ada Penanganan Aduan

Isi Keterangan

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

(4) Sangat Baik (3) Baik (2) Cukup (1) Buruk

Isi Keterangan

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan akses dan transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb)?

(4) Sangat mudah dan sangat transparan (3) Mudah dan transparan (2) Kurang mudah dan kurang transparan (1) Tidak mudah dan tidak transparan (proses sulit)

Isi Keterangan

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petgas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi serta praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme lainnya)?

(4) Sangat berintegritas (3) Berintegritas (2) Kurang berintegritas (1) Tidak berintegritas

Isi Keterangan

Saran & Masukan:

Ketik saran anda...

SIMPAN KUISIONER

2. Hasil Olah Data SKM

[illegible]

#	UNSUR	NPA ²²	KET
1	Persyaratan	97,5	Sangat Baik
2	sistem, mekanisme dan	97,5	Sangat Baik
3	Waktu Pengelesaian	95	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	98	Sangat Baik
5	Prosedur pengisian forms	97,75	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97,5	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	96,75	Sangat Baik
10	transparansi pelayanan	97,75	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	97,75	Sangat Baik

KETERANGAN		
UI-UII	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NFR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
**)	:	Jumlah NFR Tertimbang $\times 25$
NFR per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner yang diisi
tertimbang	:	NFR per unsur $\times 0.1111$

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Pengolahan data SUSANMAS oleh Petugas



Masyarakat mengaskes Survey Kepuasan Masyarakat melalui barcode SUSANMAS



Rapat Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM