



SURVEY

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2020**



**DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS**



**LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TEHADAP PELAYANAN**

1. IZIN TEMPAT KEGIATAN OLAHRAGA
2. REKOMENDASI KEGIATAN OLAHRAGA
3. IZIN TEMPAT KEGIATAN HIBURAN
4. REKOMENDASI KEGIATAN HIBURAN
5. PEMBUATAN KARTU TANDA SENIMAN
6. PEMBUATAN KARTU ORGANISASI KESENIAN
7. IZIN TEMPAT PENGGUNAAN GEDUNG SUTEDJA
8. IZIN SEWA PENGGUNAAN LAHAN LOKAWISATA
BATURRADEN
9. IZIN PENGGUNAAN LAHAN BUMPER KENDALISADA

OLEH :

**DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2020**

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	ii
Executive Summary	iv
Bab I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	4
C. Metode	4
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	5
E. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Bab II Analisis	6
Bab III Penutup	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	14

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini kami panjatkan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas dapat menyusun Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dengan baik. Buku ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa serta evaluasi Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Banyumas. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas.

Buku ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan metode kuesioner.

Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020, selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, buku ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas pada masa mendatang.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan ini, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Purwokerto, November 2020

Kepala Dinas Pemuda, Olahraga
Kebudayaan dan Pariwisata
Kabupaten Banyumas



Drs. ASIS-KUSUMANDANI, M.Hum
Pembina Utama Muda
NIP. 19630405 198503 1 021

EXECUTIVE SUMMARY

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan informasi publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh Unit Pelayanan Publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Unit Pelayanan Publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan minimal 1 (satu) kali setahun.

Pelaksanaan SKM merupakan wujud kepatuhan Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan demikian, survei menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada peraturan tersebut.

Berdasarkan hasil survei, Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Bidang/ Bagian di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas sebesar **87.78** atau masuk pada kategori **“Baik” (76,61 - 88,30)**, secara umum pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan masyarakat, namun demikian ada beberapa unsur yang perlu mendapatkan perhatian serius untuk dicarikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berbagai alternatif solusi yang dapat ditawarkan dalam rangka melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik antara lain meningkatkan perhatian masing-masing unit pelayanan terhadap masalah yang dihadapi, komitmen pemerintah dalam hal pengalokasian anggaran, peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terus menerus, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kepastian sistem dan prosedur pelayanan serta monitoring dan evaluasi pemerintah daerah terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Dengan demikian diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas dapat meningkat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat.

Diskriminasi pelayanan, ketidakpuasan pelayanan dan berbagai pungutan liar merupakan beberapa unsur penyebab ketidakpuasan masyarakat

Dan kendala tersebut merupakan berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi dengan serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah yang responsive, informative, birokratis dan selalu mendengar keluhan, saran dan aspirasi masyarakat serta inefisiensi.

1

Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas

pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit,

kelambatan dalam pengurusan, biaya yang tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

2

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah.

Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan pariwisata yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada instansi pemerintah ini yang salah satunya dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berbagai pelayanan publik yang diberikan oleh Kabupaten Banyumas melalui Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas adalah :

3

1. Izin Tempat Kegiatan Olahraga
2. Rekomendasi Kegiatan Olahraga
3. Izin Tempat Kegiatan Hiburan
4. Rekomendasi Kegiatan Hiburan
5. Pembuatan Kartu Tanda Seniman
6. Pembuatan Kartu Organisasi Kesenian

7. Izin Tempat Penggunaan Gedung Sitedja
8. Izin Sewa Penggunaan Lahan Lokawisata Baturraden
9. Izin Penggunaan Lahan di Bumper Kendalisada

Dengan 9 (Sembilan) pelayanan publik tersebut sesuai dengan Tugas dan Fungsi Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2016 yang mengatur tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Banyumas dan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 63 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas.

B. TUJUAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. METODE

Dalam melakukan survei, Bidang / Bagian pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas ⁴ ~~mempergunakan~~ menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Kuesioner yang digunakan mengacu pada kuesioner sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam melaksanakan survei, Bidang Kepemudaan, Bidang olahraga, Bidang Kebudayaan dan Bidang Pariwisata yang menangani pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas yang sesuai dengan Tugas dan Fungsinya namun belum semua membentuk tim yang khusus untuk melaksanakan survei dengan berbagai pertimbangan, dan dalam pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 tugas tersebut diserahkan kepada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas

E. JADWAL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diserahkan kepada Bidang / Bagian yang menangani pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas, sedangkan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas Tahun 2020 dilaksanakan pada bulan September-November 2020 oleh Sub. Bagian Umum dan kepegawaian Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas.

BAB II

ANALISIS

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Analisis mengenai hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. LAYANAN IZIN TEMPAT KEGIATAN OLAHRAGA

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	91,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90,00
U3	Waktu Penyelesaian	91,75
U4	Biaya/Tarif	91,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,75
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	85,00
U8	Sarana dan Prasarana	83,25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,00

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " Sangat Baik" (88,31-100) yaitu persyaratan, system,

mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori “Baik” (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,Perilaku Pelaksana,Sarana dan Prasarana

2. REKOMENDASI KEGIATAN HIBURAN

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	90,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,50
U3	Waktu Penyelesaian	92,50
U4	Biaya/Tarif	92,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,50
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	80,00
U8	Sarana dan Prasarana	87,50
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,00

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori ” **Sangat Baik**” (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori “**Baik**” (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,Perilaku Pelaksana,Sarana dan Prasarana

3. IZIN TEMPAT PENGGUNAAN GEDUNG SUTEDJA

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	91,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	97,5
U3	Waktu Penyelesaian	91,25
U4	Biaya/Tarif	91,25
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25
U6	Kompetensi Pelaksana	83,75
U7	Perilaku Pelaksana	80,00

U8	Sarana dan Prasarana	86,25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,75

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " **Sangat Baik**" (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori "**Baik**" (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,Perilaku Pelaksana,Sarana dan Prasarana

4. LAYANAN REKOMENDASI KEGIATAN OLAAHRAGA

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	90,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	88,75
U3	Waktu Penyelesaian	88,75
U4	Biaya/Tarif	88,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	85,00
U8	Sarana dan Prasarana	85,00
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,25

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " **Sangat Baik**" (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori "**Baik**" (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,Perilaku Pelaksana,Sarana dan Prasarana

5. LAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA SENIMAN

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	90,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,25
U3	Waktu Penyelesaian	91,25
U4	Biaya/Tarif	92,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,75
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50
U7	Perilaku Pelaksana	83,75
U8	Sarana dan Prasarana	86,25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93,75

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " **Sangat Baik**" (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori "**Baik**" (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana

6. LAYANAN IZIN SEWA PENGGUNAAN LAHAN LOKAWISATA BATURRADEN

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	88,75
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,25
U3	Waktu Penyelesaian	88,75
U4	Biaya / Tarif	88,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	83,75
U8	Sarana dan Prasarana	91,25
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90,00

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " **Sangat Baik**" (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, Sarana dan

prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori “**Baik**” (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,Perilaku Pelaksana.

7. LAYANAN IZIN TEMPAT KEGIATAN HIBURAN

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	100,00
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	100,00
U3	Waktu Penyelesaian	93,75
U4	Biaya / Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93,75
U6	Kompetensi Pelaksana	100,00
U7	Perilaku Pelaksana	100,00
U8	Sarana dan Prasarana	93,75
U9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	100,00

Berdasarkan data diatas, sebanyak 9 (sembilan) unsur pelayanan mempunyai nilai rata - rata termasuk dalam kategori ”Sangat Baik” (3.5324 - 4.00), memang demikian unsur pelayanan yang ini perlu mendapatkan prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu unsur pelayanan diatas , pelayanan public itulah yang dikehendaki masyarakat di Kabupaten Banyumas

8. LAYANAN PEMBUATAN ORGANISASI KESENIAN

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	96,25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,25
U3	Waktu Penyelesaian	91,25
U4	Biaya / Tarif	100,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85,00
U6	Kompetensi Pelaksana	83,75
U7	Perilaku Pelaksana	90,00
U8	Sarana dan Prasarana	82,50

U9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	92,50
----	--	-------

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " **Sangat Baik**" (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, Sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori "**Baik**" (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,sarana dan prasarana.

9. LAYANAN PENGGUNAAN LAHAN DI BUMPER KENDALISADA

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	92,50
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,25
U3	Waktu Penyelesaian	88,75
U4	Biaya / Tarif	92,50
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,25
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00
U7	Perilaku Pelaksana	86,25
U8	Sarana dan Prasarana	86,25
U9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	91,25

Berdasarkan data diatas, sebagian besar unsur pelayanan termasuk dalam kategori " **Sangat Baik**" (88,31-100) yaitu persyaratan, system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, Sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, beberapa unsur pelayanan termasuk dalam kategori "**Baik**" (76.61-88,30) yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana,Perilaku Pelaksana.

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di beberapa Bidang / Bagian untuk 9 (Sembilan) Produk Pelayanan di lingkungan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas, Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas Tahun 2020 sebesar **87,89** atau masuk pada kategori "**Baik**" (76,61 - 88,30).

Secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei dimana dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang melakukan survei, sebagian besar mempunyai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan predikat "**Baik**" pada rentang nilai antara 76.61 sampai dengan 88.30. Adapun Nilai IKM per Unsur Pelayanan Publik dapat diuraikan sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan Publik	Nilai Konversi IKM	Mutu -Pelayanan ₁₂
1	Layanan Izin Tempat Kegiatan Olahraga	87,78	B
2	Rekomendasi Kegiatan Hiburan	90,97	A
3	Layanan Izin Tempat Penggunaan Gedung Sutedja	87,92	B
4	Rekomendasi Kegiatan Olahraga	87,36	B
5	Layanan Pembuatan Kartu Tanda Seniman	88,89	A
6	Layanan Izin Sewa Penggunaan Lahan Lokawisata Baturraden	88,33	B
7	Layanan Izin Tempat Kegiatan Hiburan	88,06	B
8	Pembuatan Kartu Organisasi Kesenian	88,47	B

9	Layanan Izin Penggunaan Lahan di Bumper Kendalisada	88,89	A
---	---	-------	---

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain :

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepala Bidang/ Bagian agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) agar lebih meningkat lagi;
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan unsur pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
3. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya yang bertugas di bidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh Kepala Bidang masing masing;
4. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya sesuai dengan Standar Pelayanan;
5. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka unsur pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi

kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan unsur pelayanan beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang tersebut;

6. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survei IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survei IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas Tahun 2020 yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan, kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua, terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat yang sesuai dengan Tugas dan Fungsi Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Banyumas.

Kepala Dinas Pemuda, Olahraga,
Kebudayaan dan Pariwisata
Kabupaten Banyumas


Drs. ASIS KUSUMANDANI, M.Hum
Pembina Utama Muda
NIP. 19630405 198503 1 021

PENGOLAHAN DATA SKM PER UNSUR PELAYANAN IZIN TMPT KEG.OR

BADAN/DINAS/KANTOR/UNIT/UPT
PERIODE

: DINPORABUDPAR
: 2020

NO. URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR										
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
2	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
5	1	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
6	1	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
7	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	1	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
9	1	3	6	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
10	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
11	1	3	6	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	
12	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
13	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
14	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
15	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
16	2	2	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
17	2	6	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
18	1	4	6	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
19	1	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
20	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
Σ Nilai Unsur				72	71	71	71	65	70	68	73	68		
NRR per Unsur				3,60	3,55	3,55	3,55	3,25	3,50	3,40	3,65	3,40		
NRR Tertimbang Unsur				0,40	0,39	0,39	0,39	0,36	0,39	0,38	0,41	0,38		
IKM Unit Pelayanan *)												3,49		
IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi **)												87,36		

Keterangan :

U1-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 diisi

NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0,1111

Pengisian Kolom :

Jenis Kelamin

= L = 1, P = 2

Tingkat Pendidikan

= SD = 1, SMP = 2, SMA = 3, D3 = 4, S1 = 5, S2 = 6, S3 = 7

Pekerjaan

= PNS = 1, TNI = 2, POLRI = 3, SWASTA = 4, WIRAUSSAHA = 5, LAINNYA = 6

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,60
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55
U3	Waktu Penyelesaian	3,55
U4	Biaya/Tarif	3,55
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65
U9	Sarana dan Prasarana	3,40

IKM UNIT PELAYANAN	
Mutu Pelayanan	
A	(Sangat Baik) : 88.31 - 100
B	(Baik) : 76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

PENGOLAHAN DATA SKM PER UNSUR PELAYANAN IZIN TMPT HIBURAN

BADAN/DINAS/NANTOR/UNIT/UPT
PERIODE

DINPORABUDPAR
2020

NO. URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR										
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
5	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
7	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
8	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
9	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
11	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
12	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
13	1	3	6	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
14	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
15	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
16	2	2	6	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
19	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
20	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
Σ Nilai Unsur				73	72	73	76	73	71	73	73	71		
NRR per Unsur				3,65	3,60	3,65	3,80	3,65	3,55	3,65	3,65	3,55		
NRR Tertimbang Unsur				0,41	0,40	0,41	0,42	0,41	0,39	0,41	0,41	0,39		

IKM Unit Pelayanan *)

IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi **)

Keterangan :

U1-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 diisi

NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0,1111

Pengisian Kolom :

Jenis Kelamin

= L = 1, P = 2

Tingkat Pendidikan

= SD = 1, SMP = 2, SMA = 3, D3 = 4, S1 = 5, S2 = 6, S3 = 7

Pekerjaan

= PNS = 1, TNI = 2, POLRI = 3, SWASTA = 4, WIRUSAHA = 5, LAINNYA = 6

NO	UNSUR PELAYANAN	
U1	Persyaratan	
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
U3	Waktu Penyelesaian	
U4	Biaya/Tarif	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64
U6	Kompetensi Pelaksana	90,97
U7	Perilaku Pelaksana	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	NRR
U9	Sarana dan Prasarana	3,65

3,65
3,60
3,65
3,80
3,65
3,55
3,65
3,65
3,55

IKM UNIT PELAYANAN	
A	(Sangat Baik) : 88.31 - 100
B	(Baik) : 76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 BADAN/DINAS/KANTOR/UNIT/UPT/KECAMATAN
 KABUPATEN BANYUMAS
 BULAN/TRIWULAN/SEMESTER TAHUN 2020**

HASIL SKM	NAMA LAYANAN : <input style="width: 100%;" type="text"/>		
IKM	RESPONDEN		
3,52	JUMLAH TOTAL :	<input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="150"/>	ORANG
KONVERSI IKM	JENIS KELAMIN :	L = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="90"/>	ORANG P = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="60"/>
87,89	PENDIDIKAN :	SD = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="4"/>	ORANG PEKERJAAN :
MUTU PELAYANAN	SMP = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="13"/>	ORANG	PNS = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="11"/>
B	SMA = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="62"/>	ORANG	TNI = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="22"/>
KINERJA INSTANSI	D 3 = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="42"/>	ORANG	POLRI = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="15"/>
BAIK	S 1 = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="16"/>	ORANG	SWASTA = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="51"/>
	S 2 = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="13"/>	ORANG	WIRUSAHA = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="25"/>
	S 3 = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="0"/>	ORANG	LAINNYA = <input style="width: 50px; text-align: center;" type="text" value="26"/>
	PERIODE SURVEI :	<input style="width: 150px;" type="text"/>	s.d. <input style="width: 150px;" type="text"/>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>			

PENGOLAHAN DATA SKM PER UNSUR PELAYANAN

BADAN/DINAS/KANTOR/UNIT/UPT
PERIODE

: DINPORABUDPAR
: 2020

NO. URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
2	1	6	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	2	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3
4	2	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3
5	1	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3
6	1	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	1	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
9	1	3	6	4	4	3	3	3	4	3	4	3
10	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
11	1	3	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4
12	1	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4
13	1	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
14	1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	2	2	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
17	2	6	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
18	1	4	6	4	4	3	3	3	3	3	4	4
19	1	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3
20	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
21	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
22	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
23	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
24	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
25	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
26	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
27	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
28	1	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
29	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
30	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
31	1	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
32	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
33	1	3	6	3	3	3	4	4	4	4	3	3
34	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3
35	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
36	2	2	6	4	4	3	3	4	3	3	4	3
37	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
38	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
39	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3
40	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
41	1	2	6	4	4	3	4	3	4	3	4	4
42	1	3	6	3	4	3	4	4	4	3	3	4
43	1	3	6	3	3	4	3	3	3	3	3	4
44	1	3	6	4	4	3	3	4	4	4	3	4
45	1	2	6	3	4	4	3	4	4	4	4	3
46	1	2	6	3	4	3	3	4	3	4	3	4
47	1	2	6	3	4	4	4	3	3	4	3	4
48	1	3	6	3	3	3	4	4	4	3	4	4
49	1	3	6	3	4	4	4	4	3	3	4	4
50	1	2	6	3	4	4	3	4	3	4	4	4
51	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
52	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
53	2	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4
54	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
55	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
56	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
57	1	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4
58	1	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4
59	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
60	1	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
61	1	4	6	3	4	3	4	3	3	4	4	4
62	1	3	6	4	4	4	3	3	3	4	4	3
63	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3
64	2	3	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4
65	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
66	1	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3
67	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
68	1	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3
69	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3

70	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
71	1	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
72	1	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
73	1	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
74	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
75	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
76	2	5	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4
77	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	2	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
79	2	3	6	4	4	4	4	3	4	4	4	3
80	1	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
81	1	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4
82	1	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
84	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
85	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4
86	2	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3
87	2	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3
88	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4
89	2	3	6	3	4	3	3	3	3	3	4	3
90	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
91	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
92	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
93	2	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4
94	2	6	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
95	2	6	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
96	2	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4
97	1	4	6	4	4	4	4	3	3	3	3	4
98	2	5	6	3	4	3	4	4	3	3	4	3
99	2	6	6	3	4	4	4	4	3	3	3	4
100	2	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
101	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102	2	5	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3
103	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
104	2	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3
105	2	6	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3
106	2	5	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4
107	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3
108	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
109	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
110	2	2	6	4	4	4	3	3	3	4	3	4
111	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
112	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
113	1	5	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4
114	1	6	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3
115	1	6	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3
116	1	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3
117	1	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
118	1	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3
119	1	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
120	1	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
121	1	6	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3
122	1	5	1	4	4	3	4	3	3	3	4	4
123	1	4	6	3	3	4	3	3	3	4	4	3
124	1	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4
125	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
126	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4
127	1	4	6	4	3	4	4	3	3	4	4	4
128	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
129	2	6	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4
130	2	6	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4
131	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3
132	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
133	1	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4
134	1	3	6	3	3	4	4	4	3	4	4	4
135	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3
136	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
137	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
138	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
139	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	1	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
141	2	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
142	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
143	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3
144	1	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3
145	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4
146	2	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4

147	1	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
148	1	3	6	4	4	3	4	4	3	4	3	4
149	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
150	1	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3
Σ Nilai Unsur				530	541	533	550	513	512	514	533	520
NRR per Unsur				3,53	3,61	3,55	3,67	3,42	3,41	3,43	3,55	3,47
NRR Tertimbang Unsur				0,39	0,40	0,39	0,41	0,38	0,38	0,38	0,39	0,39
IKM Unit Pelayanan *)											3,52	
IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi) **)											87,89	

Keterangan :

U1-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 diisi

NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0.1111

Pengisian Kolom :

Jenis Kelamin

= L = 1, P = 2

Tingkat Pendidikan

= SD = 1, SMP = 2, SMA = 3, D3 = 4, S1 = 5, S2 = 6, S3 = 7

Pekerjaan

= PNS = 1, TNI = 2, POLRI = 3, SWASTA = 4, WIRUSAHA = 5, LAINNYA = 6

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,53
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,61
U3	Waktu Penyelesaian	3,55
U4	Biaya/Tarif	3,67
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,42
U6	Kompetensi Pelaksana	3,41
U7	Perilaku Pelaksana	3,43
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55
U9	Sarana dan Prasarana	3,47

IKM UNIT PELAYANAN		
Mutu Pelayanan		
A	(Sangat Baik)	: 88.31 - 100
B	(Baik)	: 76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik)	: 65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik)	: 25.00 - 64.99

PENGOLAHAN DATA SKM PER UNSUR PELAYANAN PEMB.KARTU SENIMAN

BADAN/DINAS/KANTOR/UNIT/UPT
PERIODE

DINPORABUDPAR
2020

NO. URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	TINGKAT PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR								
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	1	1	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
3	2	4	6	4	4	4	3	3	4	3	4	4
4	1	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	3
5	1	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
7	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
8	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
9	1	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4
10	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
11	1	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	4
12	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
13	2	4	6	4	4	4	3	3	3	3	4	4
14	1	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3
15	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4
16	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
17	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
19	1	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3
20	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
Σ Nilai Unsur				72	73	73	74	67	70	67	75	69
NRR per Unsur				3,60	3,65	3,65	3,70	3,35	3,50	3,35	3,75	3,45
NRR Tertimbang Unsur				0,40	0,41	0,41	0,41	0,37	0,39	0,37	0,42	0,38
IKM Unit Pelayanan ^{*)}											3,56	
IKM Unit Pelayanan (Hasil Konversi) ^{**)}											88,89	

Keterangan :

U1-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 diisi

NRR tertimbang

= NRR per unsur x 0.1111

Pengisian Kolom :

Jenis Kelamin

= L = 1, P = 2

Tingkat Pendidikan

= SD = 1, SMP = 2, SMA = 3, D3 = 4, S1 = 5, S2 = 6, S3 = 7

Pekerjaan

= PNS = 1, TNI = 2, POLRI = 3, SWASTA = 4, WIRUSAHA = 5, LAINNYA = 6

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,60
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,65
U3	Waktu Penyelesaian	3,65
U4	Biaya/Larif	3,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,75
U9	Sarana dan Prasarana	3,45

IKM UNIT PELAYANAN	
A	(Sangat Baik) : 88.31 - 100
B	(Baik) : 76.61 - 88.30
C	(Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
D	(Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

