



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2022

**DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANYUMAS**

Jalan Pemuda Nomor 24 Purwokerto 53132

Telp. (0281) 636198 Fax. (0281) 633047

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. Kuisisioner	14
2. Hasil Pengolahan Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Berita Acara Rapat Internal	17

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 sosial yang telah diberikan oleh Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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 Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Susanmas yang diisi oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas pada waktu jam layanan. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh para pengguna layanan pada aplikasi SUSANMAS (Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat) dengan alamat <http://susanmas.banyumaskab.go.id/site/kuisisionere>. Bagi responden yang mengalami kesulitan dalam pengisian kuisisioner, akan dibantu oleh Petugas. 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 1 (satu) bulan diakhir tahu.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan Permohonan Rekomendasi Pengaktifan Kembali JKN KIS PBI, Permohonan Rekomendasi Adopsi Anak, Permohonan Rekomendasi Eks. Psikotik (ODGJ) ke Panti, Permohonan Rekomendasi Disabilitas (Terlantar) ke Panti Rehabilitasi, Fasilitasi Orang Terlantar dan Kehabisan Bekal, dan Permohonan Fasilitasi Alat Bantu.

Berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Tahun 2022, maka populasi penerima layanan tersebut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 220 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 127 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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

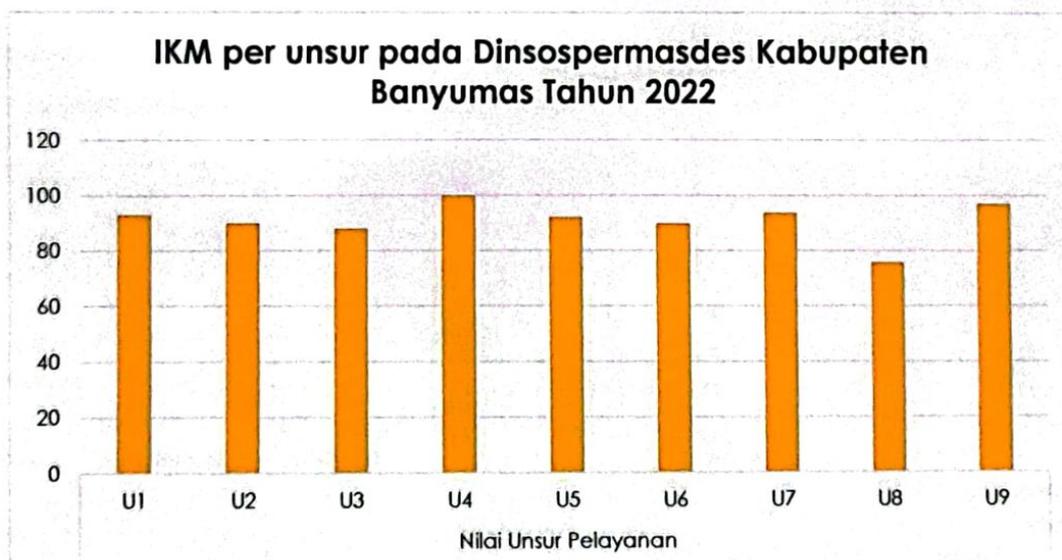
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	69	54%
		PEREMPUAN	58	46%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	69	54%
		SLTP	32	25%
		SLTA	21	17%
		DIII	3	2%
		SI	2	2%
		S2	-	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	-	0%
		SWASTA	13	10%
		WIRUSAHA	-	0%
		LAINNYA	112	88%
4	JENIS LAYANAN	Permohonan Rekomendasi Pengaktifan Kembali JKN KIS PBI	34	27%
		Permohonan Rekomendasi Adopsi Anak	10	8%
		Permohonan Rekomendasi Eks. Psikotik (ODGJ) ke Panti	16	13%
		Permohonan Rekomendasi Disabilitas	9	7%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		(Terlantar) ke Panti Rehabilitasi		
		Fasilitasi Orang Terlantar dan Kehabisan Bekal	8	6%
		Permohonan Fasilitasi Alat Bantu Disabilitas	50	39%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	93	90	88	99.75	92	89.75	93.75	75.75	97
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Kurang Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	91 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 75.75. Selanjutnya Waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 88 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 99.75 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu terkait sarana dan prasarana.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

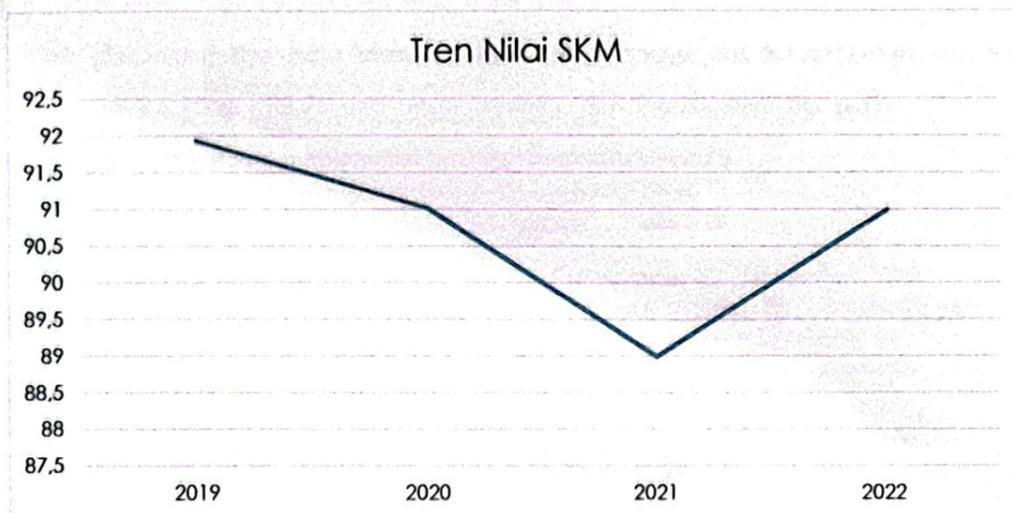
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal bersama Para Struktural dan Subkoordinator masing-masing bidang di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas. 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	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan			√	√	Subag Umum dan Kepegawaian
2	Waktu penyelesaian	Menambahkan loket pelayanan	√	√			Subag Umum dan Kepegawaian dan Bidang PSPFM

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 Sosial dan Pemebrdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Dinas Sosial dan Pemebrdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober tahun 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian, dan kompetensi pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 99.75 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 97.

Purwokerto, 17 November 2022

An. Pjt. KEPALA DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN

MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN BANYUMAS

Sekretaris



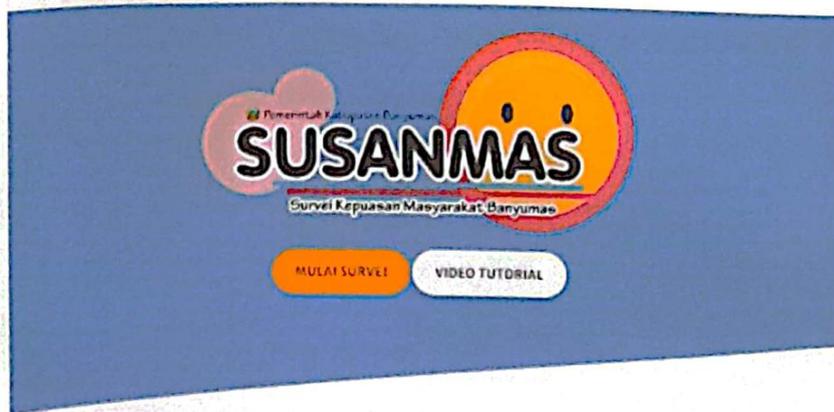
R. DIAN ANDIYONO L. S., S.KM., M.M.

Pembina Tk I

NIP. 19691006 199203 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas

Disingkat dengan **SUSANMAS**. Merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari dinas-dinas pemerintahan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik.



SCAN QR

Mulai Survei

Data Diri Responden

NIK RESPONDEN

NAMA

JENIS KELAMIN

– Pilih Jenis Kelamin –

Pekerjaan

PENDIRIAN TERAKHIR

– Pilih Pendidikan –

KABUPATEN

BANYUMAS

PILIH OFD

Pilih Unit Kerja

JENIS PELAYANAN

Survei Responden

**FUNDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
DESAS SOSIAL DAN PEMERIDJAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
Peningkatan Rekomendasi Pengaktifan Kembali IKN KIS PM**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
 - Sangat Mudah
 - Mudah
 - Cukup
 - Tidak Mudah
 - Sangat Tidak Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 - Tidak Cepat
 - Kurang Cepat
 - Cepat
 - Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan
 - Sangat Jelas
 - Jelas
 - Kurang
 - Tidak
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian profil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 - Tidak Sesuai
 - Kurang Sesuai
 - Sesuai
 - Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan
 - Tidak Kompeten
 - Kurang Kompeten
 - Kompeten
 - Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - Tidak Sopan dan Ramah
 - Kurang Sopan dan Ramah
 - Sopan dan Ramah
 - Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - Tidak Ada
 - Ada Tetapi Tidak Berfungsi
 - Berfungsi Kurang Maksimal
 - Dikelola Dengan Baik

Saran & Masukan:
Masukkan saran anda

Terimakasih Atas Partisipasi Anda

Jenis Pelayanan : SAKHA PELAYANAN

No	Nama Layanan	Tanggal	Jenis Kinerja	Aspek	Perbaikan Terapan	Urusan										Rata-rata	Kategori			
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	...KENDARAAN	14-11-2022	PERSEPSIAN	Tanah	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	ORGANISASIONAL	SDP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	...KENDARAAN	14-11-2022	PERSEPSIAN	Tanah	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	...KENDARAAN	14-11-2022	PERSEPSIAN	Tanah	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	Tanah	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	ORGANISASIONAL	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	Tanah	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	ORGANISASIONAL	SDP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	Tanah	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	...KENDARAAN	14-11-2022	LAYANAN	ORGANISASIONAL	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai Urus						472	467	467	467	467	467	467	467	467	467	467	467	467	467	
Nilai Urus						3.75	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69	3.69
Nilai Terbilang Urus						6.41	6.40	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39	6.39

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (M)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
4	3,5324 - 4,00	69,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Jika Ditur 127 Go to page 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

No	Urusan Pelayanan	NRR **	KET
U1	Penyantunan	93	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	88	Baik
U4	Biaya Tarif	99.75	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	99.75	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	93.75	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	75.75	Kurang Baik
U9	Peningkatan Penguasaan, Saran dan Masukan	97	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



(Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pelayanan)



4. Berita Acara Rapat Internal

BERITA ACARA RAPAT INTERNAL RENCANA PERBAIKAN GEDUNG PJRS UNTUK RUANG PELAYANAN PSPFM TAHUN 2022

Tanggal : Selasa, 13 September 2022

Pada hari Selasa tanggal 13 September 2022 kami yang bertanda tangan dibawah ini, melalui forum musyawarah melakukan rapat internal terkait Pembangunan Gedung PJRS untuk ruang pelayanan Bidang PSPFM bertempat di ruang rapat sekretariat yang dihadiri sebanyak 5 orang, dengan ini menyatakan bahwa :

"Rehabilitasi untuk Gedung PJRS sendiri itu kita target sampai akhir bulan Desember. Jadi ini pengerjaan rehabilitasi rekonstruksi termasuk bangunan gedung PJRS untuk pelayanan bidang PSPFM.

Kemudian, penjelasan tambahan dari Sekretaris Dinsospermasdes disebutkan juga target penyelesaian proyek ini pada akhir Desember

"Perbaikan demi perbaikan meliputi perbaikan struktural, dinding, serta pengerjaan finishing-nya meliputi plafon dan instalasi listrik juga dikerjakan" tambahnya.

Demikian berita acara ini kami dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.