

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II



KECAMATAN KEMRANJEN
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	17
1. Contoh Kuesioner	18
2. Hasil Pengolahan Data	18
3. Dokumentasi Terkait	25
3. Berita Acara Forum Komunikasi Publik	26

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 Kecamatan Kemranjen 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 Kecamatan Kemranjen.

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 Kecamatan Kemranjen dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kemranjen adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 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 Kecamatan Kemranjen 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	November	10
2.	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober – November 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kemranjen berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Kemranjen dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 499 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 217 orang, namun Kecamatan Kemranjen tetap memasukan semua Populasi sebagai sasaran responden dari setiap jenis layanan.

Tabel 2. Penentuan Sampel Krejcie And Morgan

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
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

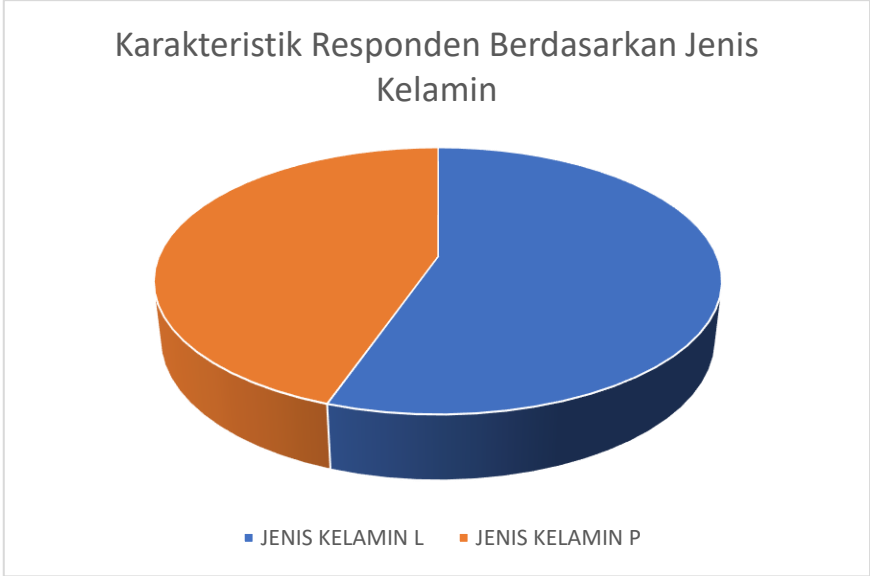
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 499 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

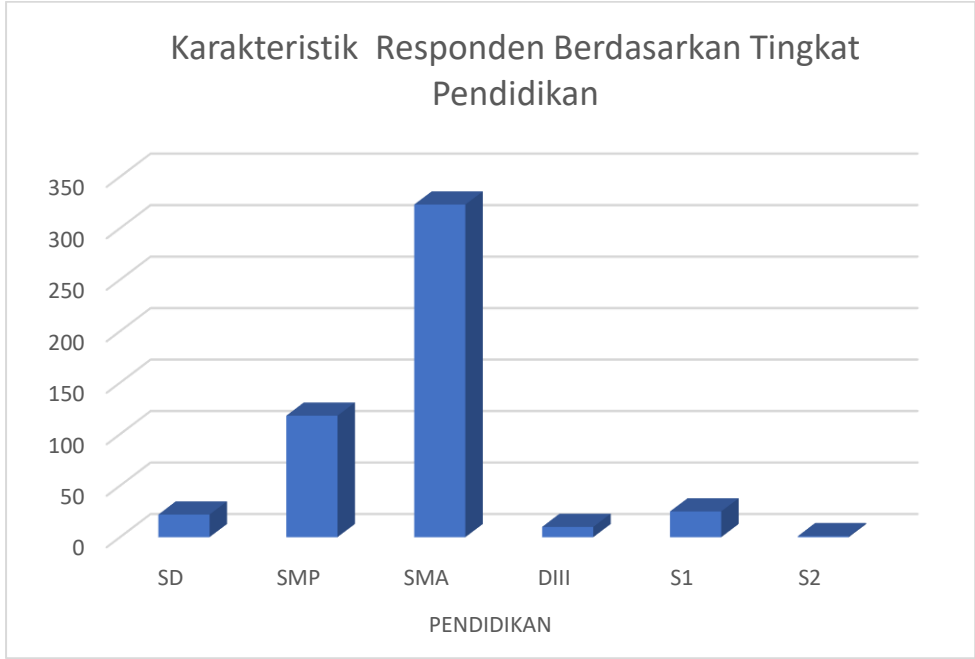
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	276	55,31%
		PEREMPUAN	223	44,69%
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	4,41%
		SLTP	118	23,65%
		SLTA	323	64,73%
		DIII	10	2%
		SI	25	5,01%
		S2	1	0,2%
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
3	PEKERJAAN	PNS	3	0,6%
		PELAJAR/MAHASISWA	81	16,23%
		SWASTA	99	19,84%
		WIRUSAHA	42	8,42%
		LAINNYA	274	54,91%

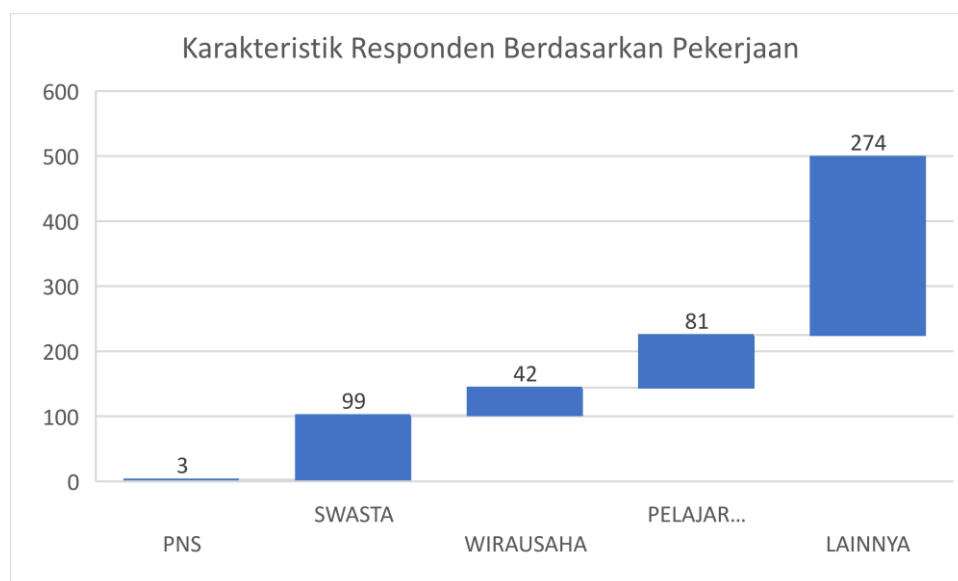
Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

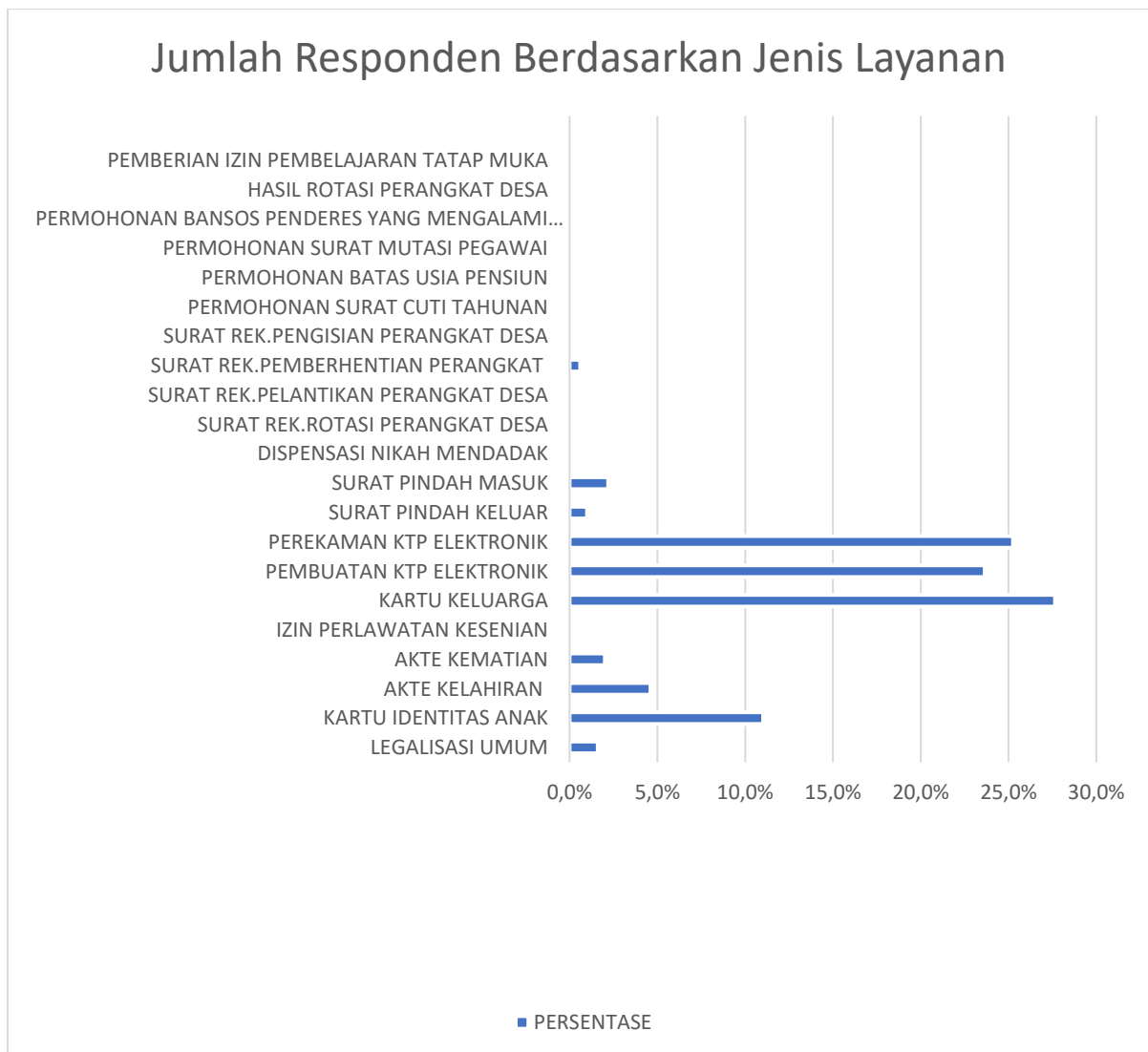


Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS LAYANAN	LEGALISASI UMUM	8	1.6%
		KARTU IDENTITAS ANAK	55	11%
		AKTE KELAHIRAN	23	4.6%
		AKTE KEMATIAN	10	2%
		IZIN PERLAWATAN KESENIAN	0	0
		KARTU KELUARGA	138	27.7%
		PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK	118	23.6%
		PEREKAMAN KTP ELEKTRONIK	126	25.3%
		SURAT PINDAH KELUAR	5	1%
		SURAT PINDAH MASUK	11	2.2%
		DISPENSASI NIKAH MENDADAK	0	0
		SURAT REK.ROTASI PERANGKAT DESA	0	0
		SURAT REK.PELANTIKAN PERANGKAT DESA	0	0
		SURAT REK.PEMBERHENTIAN PERANGKAT	3	0.6%
		SURAT REK.PENGISIAN PERANGKAT DESA	0	0

		PERMOHONAN SURAT CUTI TAHUNAN	0	0
		PERMOHONAN BATAS USIA PENSIUN	0	0
		PERMOHONAN SURAT MUTASI PEGAWAI	1	0.2%
		PERMOHONAN BANSOS PENDERES YANG MENGALAMI KECELAKAAN KERJA	1	0.2%
		HASIL ROTASI PERANGKAT DESA	0	0
		PEMBERIAN IZIN PEMBELAJARAN TATAP MUKA	0	0

Grafik 4. Prosentase Jumlah Respdnen Berdasarkan Jenis Layanan



3.2 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	3.86	3.85	3.85	3.99	3.8	3.89	3.9	3.79	3.74	3.84	3.91
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,5 (A atau Sangat Baik)										

Gambar 5. 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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,74. Selanjutnya Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapatkan nilai 3,79 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah mendapatkan nilai 3,80;
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan dikarenakan tidak ada biaya/ tariff yang dikenakan dalam pembuatan layanan di Kecamatan Kemranjen, dan Integritas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,91.

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 berikut :

- Peningkatan Sarana dan Prasarana untuk mempermudah dan mempercepat Pelayanan kepada masyarakat;
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tidak hanya melalui tatap muka ataupun via Telp/ Whatsapp, tetapi melalui media sosial diantaranya Website Kecamatan dan Instagram Kecamatan, Bisa Juga melalui Lapak Aduan Kabupaten Banyumas;
- Berkaitan dengan Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan standar pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Camat Kemranjen;

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

- Peningkatan Pengadaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan dilakukan ketika ada anggaran , Setiap tahun menambahkan anggaran khusus sarana dan prasarana tetapi belum terrealisasi;

- Masyarakat leboh sering mengadukan keluhan yang dialami dengan cara tatap muka dan lewat Telp, ada beberapa masyarakat yang mengadukan ke lapak aduan masyarakat;
- Sudah dilakukan sosialisasi Standar Pelayanan Publik di setiap pertemuan, namun perlu ditingkatkan lagi.

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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 5 November 2024 (Berita Acara terlampir). 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:

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Usulan Pengadaan Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan				√	Sekcam
							Kasi Pelayanan
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan Sosialisasi Aduan Masyarakat Melalui Media Sosial				√	Sekcam
							Kasi Pelayanan

3	Spesifikasi Jenis Pelayanan	Peningkatan sosialisasi Standar Pelayanan melalui setiap Pertemuan di Kecamatan dan melalui stakeholder lain pemberi layanan dan pengguna layanan				√	Kasi Pelayanan
		Peningkatan sosialisasi Pelayanan melalui Media Sosial				√	Kasi Pelayanan

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.

Tabel 7. Tren Nilai SKM

NO	TAHUN	NILAI
1	2019	86,54
2	2020	86,66
3	2021	87,75
4	2022	88,50
5	2023 Semester I	99,00
6	2023 Semester II	96,00
7	2024 Semester I	95,75
8	2024 Semester II	95,5

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Kemranjen dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 6. Grafik Nilai IKM Kec.Kemranjen Tahun 2019 – 2024 Semester II



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 pada Kecamatan Kemranjen, walaupun ada penurunan ,namun penurunannya tidak signifikan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kemranjen, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 95,5 nilai IKM Kecamatan Kemranjen menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2024 Semester II, walaupun ada penurunan di semester I 2024 tetapi penurunannya tidak signifikan;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan dan Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan.

Banyumas, 14 November 2024

CAMAT KEMRANJEN



DWI IRAWAN SUKMA, S.STP, M.Hum

Pembina TK I

NIP.19761111 199602 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat



Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas

Disingkat dengan SUSANMAS.

Data Diri Responden

Pilih Unit Pelayanan Publik

Pilih Unit Pelayanan Publik

JENIS PELAYANAN

NO HP RESPONDEN

Contoh : 0822xxxxxx

NAMA

JENIS KELAMIN

Pilih Jenis Kelamin

PEKERJAAN

PENDIDIKAN TERAKHIR

Pilih Pendidikan Terakhir

KABUPATEN

Pilih Kabupaten

MULAI SURVEI...

2. Hasil Olah Data Survey Kepuasan Masyarakat dari SUSANMAS

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	96.5	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	96.25	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	96.25	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	99.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	95	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	97.25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	97.5	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	93.5	Sangat Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	96	Sangat Baik
11	Integritas Pelayanan	97.75	Sangat Baik

KETERANGAN		
U1-U9	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisisioner yang diisi
NRR tertimbang	:	NRR per unsur x 0.1111

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
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

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

