



**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS**



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023**
Semester 1



SUSANMAS
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas

APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
yang diintegrasikan dengan SUSANMAS
digunakan untuk mengetahui tingkat
kepuasan masyarakat terhadap pelayanan
publik terhadap pemerintah melalui
penerapan sistem pemerintahan

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).....	10
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner pada Susnmas	
2. Hasil Olah Data SKM	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	

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 Inspektorat Daerah 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 Inspektorat Daerah 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 Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Inspektur Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 154 tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- a. Pengarah/Pembina : Inspektur Daerah Kabupaten Banyumas
- b. Pelaksana :
 - 1) Ketua : Sekretaris Inspektorat Daerah Kab. Banyumas
 - 2) Sekretaris : Kasubag Administrasi Umum dan Keuangan Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas
 - 3) Anggota :
 - 3.1. Para Inspektur Pembantu
 - 3.2. Perwakilan Pejabat Fungsional dari masing-masing Inspektur Pembantu antara lain:
 - Ririn Emiwati, SE
 - Mendi Sri Hartati, SE
 - Rahman Ardiansyah, SE
 - M. Yasir Kurniawan N, SE
 - 3.3. Titis Puruhita, S.H.
 - 3.4. Dessy Putri Mayangsari, A.Md.

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 Inspektorat Daerah 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 dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. 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. Selain itu, Survey

Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online melalui laman website (<http://susanmas.banyumaskab.go.id/site/kuisisionere>). 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	30 Desember 2022	1
2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 30 Juni 2023	164
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	22 – 23 Agustus 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	24 – 25 Agustus 2023	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas diambil berdasarkan jumlah pelayanan yang dilaksanakan pada tahun 2023 terhadap perangkat daerah yang secara langsung bertemu dan mendapatkan manfaat dari Sekretariat Inspektorat Daerah Kab. Banyumas saat melakukan tugas penyediaan layanan Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten Banyumas. Responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui aplikasi SUSANMAS (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat) dengan alamat <http://susanmas.banyumaskab.go.id/> dan tidak dibatasi dalam klasifikasi apapun baik gender, usia, jabatan, jenis pekerjaan maupun latar belakang pendidikan.

BAB III**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM****3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	68%
		PEREMPUAN	13	32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	10	24%
		DIII	7	17%
		SI	20	49%
		S2	4	10%
3	PEKERJAAN	PNS	28	68%
		TNI	0	0%
		SWASTA	2	5%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	11	27%
4	JENIS LAYANAN	Pelaksanaan Audit Irban I	2	5%
		Pelaksanaan Audit Irban II	5	12%
		Pelaksanaan Audit Irban III	2	5%
		Pelaksanaan Audit Irban IV	2	5%
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban I	0	0%
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban II	1	2%
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban III	0	0%
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban IV	0	0%
		Pelaksanaan Evaluasi Irban I	0	0%
		Pelaksanaan Evaluasi Irban II	2	5%
		Pelaksanaan Evaluasi Irban III	0	0%
		Pelaksanaan Evaluasi Irban IV	0	0%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pelaksanaan Pemantauan Irban I	1	2%
		Pelaksanaan Pemantauan Irban II	1	2%
		Pelaksanaan Pemantauan Irban III	1	2%
		Pelaksanaan Pemantauan Irban IV	0	0%
		Pelaksanaan Reviu Irban I	5	12%
		Pelaksanaan Reviu Irban II	1	2%
		Pelaksanaan Reviu Irban III	1	2%
		Pelaksanaan Reviu Irban IV	3	7%
		Pemberian Konsultasi Irban I	0	0%
		Pemberian Konsultasi Irban II	1	2%
		Pemberian Konsultasi Irban III	0	0%
		Pemberian Konsultasi Irban IV	1	2%
		Pemberian Konsultasi Tindak Lanjut	6	15%
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irban I	0	0%
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irban II	0	0%
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irban III	0	0%
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irban IV	1	2%
		Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten Banyumas	5	12%
		Pembatasan/ Penolakan Pemeriksaan	0	0%
		Pelaksanaan Audit Perhitungan Kerugian Negara/ Daerah	0	0%

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

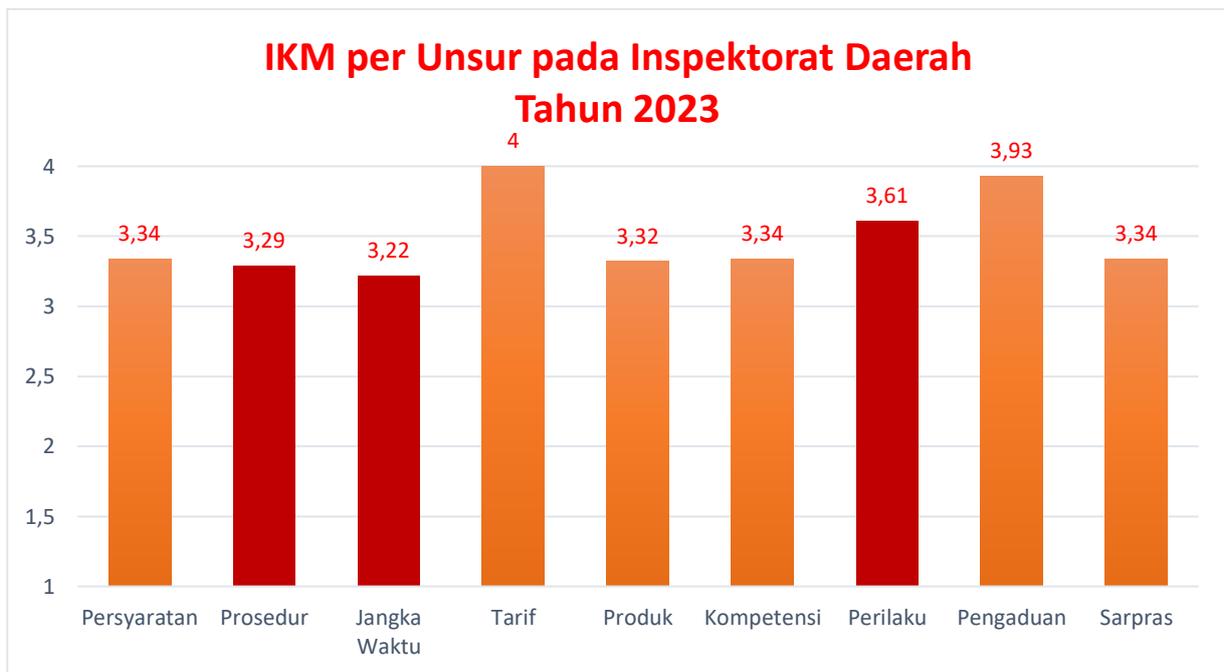
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan

diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,34	3,29	3,22	4	3,32	3,34	3,61	3,93	3,34
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	87.25 (B atau 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 3,22. Selanjutnya Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3,32 termasuk tiga unsur terendah.

Unsur waktu penyelesaian dalam kegiatan pemeriksaan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas merupakan ketepatan waktu dalam penyampaian laporan hasil pemeriksaan (LHP) kepada entitas. Dalam ketepatan waktu penyampaian LHP ini, dari total 41 (empat puluh satu) responden, sebanyak 75,6% responden atau 31 (tiga puluh satu) responden menjawab penyampaian LHP sudah cukup tepat waktu. Sebanyak 24,39% atau 10 (sepuluh) responden menjawab penyampaian LHP sudah sangat tepat waktu yaitu maksimal 60 (enam puluh) hari setelah pemeriksaan berakhir. namun masih ada 1 (satu) responden atau 2,43% responden yang menjawab bahwa ketepatan waktu penyampaian LHP kepada entitas dinilai masih kurang tepat waktu.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,93 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,61.

Hal tersebut disebabkan karena semua Pelayanan di Inspektorat Daerah tidak dipungut biaya/ Gratis. Petugas atau karyawan Inspektorat Daerah dalam melayani masyarakat memiliki komitmen untuk tidak melakukan Pungli sehingga sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan pada Inspektorat Daerah.

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 41 (empat puluh satu) responden menunjukkan bahwa nilai IKM Inspektorat Daerah pada Januari sampai

dengan Juni 2023 adalah 87.25. Maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas adalah “Baik”

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. Rencana tindak lanjut tersebut dapat dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab Banyumas No 700/35/Tahun 2020 tentang Waktu Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;	√				Subbag Adum dan Keuangan
		Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.		√			Subbag Adum dan Keuangan
3	Perilaku Petugas	Penyampaian Kembali SK Inspektur Daerah Kab. Banyumas No: 700/42/Tahun 2020 tentang SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Inspektorat Daerah Kab. Banyumas;	√				Subbag Adum dan Keuangan
		Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai				√	

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Pelaksanaan SKM pada Inspektorat Daerah dilaksanakan secara bertahap pada perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode kuisioner SKM.
- b) Hasil pengolahan data kuisioner SKM pada inspektorat daerah tahun 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada inspektorat daerah adalah baik. hal ini ditunjukkan oleh nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi adalah sebesar 87.25.
- c) Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya atau tarif dan penanganan pengaduan saran masukan.
- d) Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah waktu penyelesaian dan sarana dan prasarana.

Banyumas, Agustus 2023



Pt. INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS

AGUS NUR HADIE, S.Sos., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19690829 199001 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner pada Susanmas

Survei Responden

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
PENERBITAN SURAT KETERANGAN BEBAS TEMUAN BAGI PNS YANG AKAN MUTASI KE LUAR
INSTANSI KABUPATEN BANYUMAS

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

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

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

Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

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

Sangat Mahal
 Mahal
 Murah
 Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk 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 penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak Ada
 Ada Tetapi Tidak Berfungsi
 Berfungsi Kurang Maksimal
 Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

Saran & Masukan:

Ketik saran anda...

SIMPAN KUISIONER

Terimakasih Atas Partisipasi Anda

2. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS
SEMUA JENIS PELAYANAN
TANGGAL 01-01-2023 sd 30-06-2023

#	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	082138683857	Tri Mulyani	2023-02-17 11:03:53	P	PNS Bidan Puskesmas II IAMBAK	DIII	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten Banyumas	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	081385644992	Wesisto	2023-04-10 11:22:32	L	PNS	SI	Pelaksanaan Reviu Irbn I	4	3	4	4	3	3	4	4	4
3	823223348887	Sil Panggung	2023-04-10 11:30:12	P	pns	SI	Pemberian Konsultasi Irbn IV	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	085602319070	maizirwan	2023-04-10 11:32:14	L	karyawan swasta	SMA	Penanganan Pengaduan Masyarakat Irbn IV	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	08562621617	Adhya Galuh Prakoso	2023-04-10 14:36:34	L	PNS pada DINPERINDAG	SI	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten Banyumas	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	085227014922	marwoto	2023-04-11 08:21:47	L	pns	SMA	Pemberian Konsultasi Tindak Lanjut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	087778610444	tuti	2023-04-11 08:23:07	P	pns	SMA	Pemberian Konsultasi Tindak Lanjut	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	082219092575	muklis k	2023-04-11 08:23:13	L	pns	SI	Pelaksanaan Evaluasi Irbn II	3	3	3	4	3	3	4	4	3
9	081327484879	imam	2023-04-11 08:27:28	L	pns	SMA	Pelaksanaan Audit Kasus Irbn II	3	3	3	4	3	3	4	4	3
10	085293309579	muflichan	2023-04-11 13:30:55	L	pns	SMA	Pelaksanaan Audit Irbn II	3	3	3	4	3	3	4	4	4
Nilai/Uraur								137	135	132	164	136	137	148	161	137
NRR Uraur								3.34	3.29	3.22	4	3.32	3.34	3.61	3.93	3.34
NRR Tertimbang Uraur								0.37	0.37	0.36	0.44	0.37	0.37	0.4	0.44	0.37
IKM Unit Pelayanan																

Laporan Pelaksanaan SKM 2023 Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

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

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JEMAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	L	28	68,29%
		P	13	31,71%
2	PENDIDIKAN	DI	7	17,07%
		DIW	1	2,44%
		SI	19	46,34%
		S2	4	9,76%
		SMA	10	24,39%
3	PEKERJAAN	PNS	26	63,41%
		SWASTA	2	4,88%
		WIRASUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	13	31,71%

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik

#	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	83,5	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,25	Baik
3	Waktu Penyelesaian	80,5	Baik
4	Blaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,5	Baik
7	Perilaku Pelaksana	90,25	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,25	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	83,5	Baik

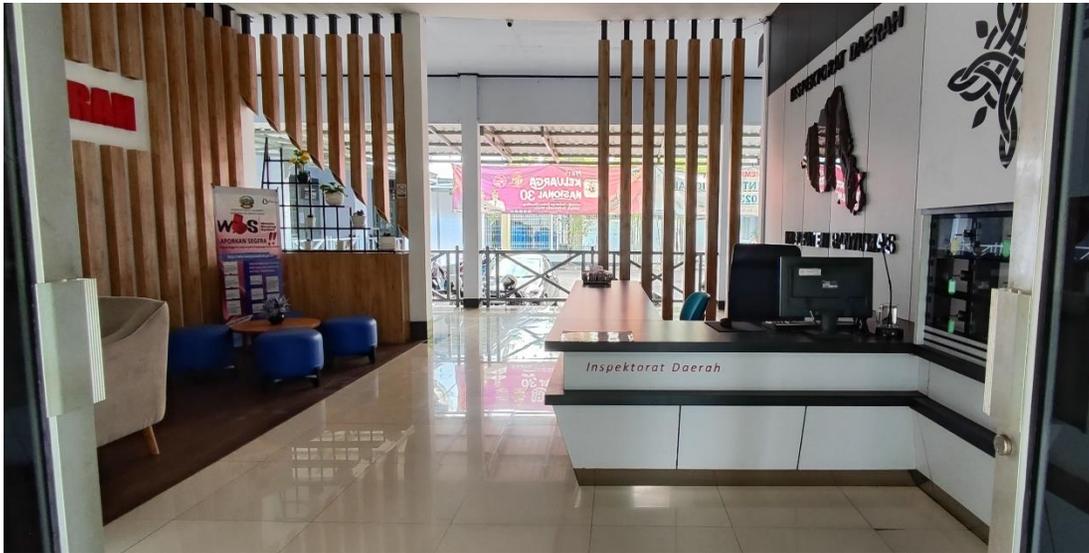
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



TOILET UNTUK DISABILITAS



RUANG LAKTASI



RUANG PELAYANAN