



**INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS**



**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TAHUN 2023  
Semester 2**



**SUSANMAS**  
Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas

APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN BANYUMAS  
yang diintegrasikan dengan SUSANMAS  
digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui aplikasi ini.

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV</b> .....	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>10</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner pada Susanmas	
2. Hasil Pengolahan 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	Juni 2023	1
2.	Pengumpulan Data	1 Juli – 15 November 2023	164
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	2

#### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Populasi responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester Dua Tahun 2023 pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas diambil berdasarkan jumlah pelayanan yang dilaksanakan pada 1 Juli – 15 November 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 15 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	8	53 %
		PEREMPUAN	7	47%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		
		SLTP		
		SLTA	3	20%
		DIII	1	7%
		S1/ D4	8	53%
		S2	3	20%
3	PEKERJAAN	PNS	12	80%
		TNI/ POLRI	1	7%
		SWASTA		
		WIRAUUSAHA		
		LAINNYA	2	13%
4	JENIS LAYANAN	Pelaksanaan Audit Irban I	1	7%
		Pelaksanaan Audit Irban II	1	7%
		Pelaksanaan Audit Irban III	1	7%
		Pelaksanaan Audit Irban IV		
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban I		

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban II		
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban III		
		Pelaksanaan Audit Kasus Irban IV		
		Pelaksanaan Evaluasi Irban I		
		Pelaksanaan Evaluasi Irban II	2	13%
		Pelaksanaan Evaluasi Irban III		
		Pelaksanaan Evaluasi Irban IV		
		Pelaksanaan Pemantauan Irban I		
		Pelaksanaan Pemantauan Irban II		
		Pelaksanaan Pemantauan Irban III		
		Pelaksanaan Pemantauan Irban IV		
		Pelaksanaan Reviu Irban I		
		Pelaksanaan Reviu Irban II		
		Pelaksanaan Reviu Irban III		
		Pelaksanaan Reviu Irban IV		
		Pemberian Konsultasi Irban I		
		Pemberian Konsultasi Irban II		
		Pemberian Konsultasi Irban III		
		Pemberian Konsultasi Irban IV		
		Pemberian Konsultasi Tindak Lanjut		

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irbab I		
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irbab II		
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irbab III		
		Penanganan Pengaduan Masyarakat Irbab IV		
		Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten Banyumas	10	67%
		Pembatasan/ Penolakan Pemeriksaan		
		Pelaksanaan Audit Perhitungan Kerugian Negara/ Daerah		

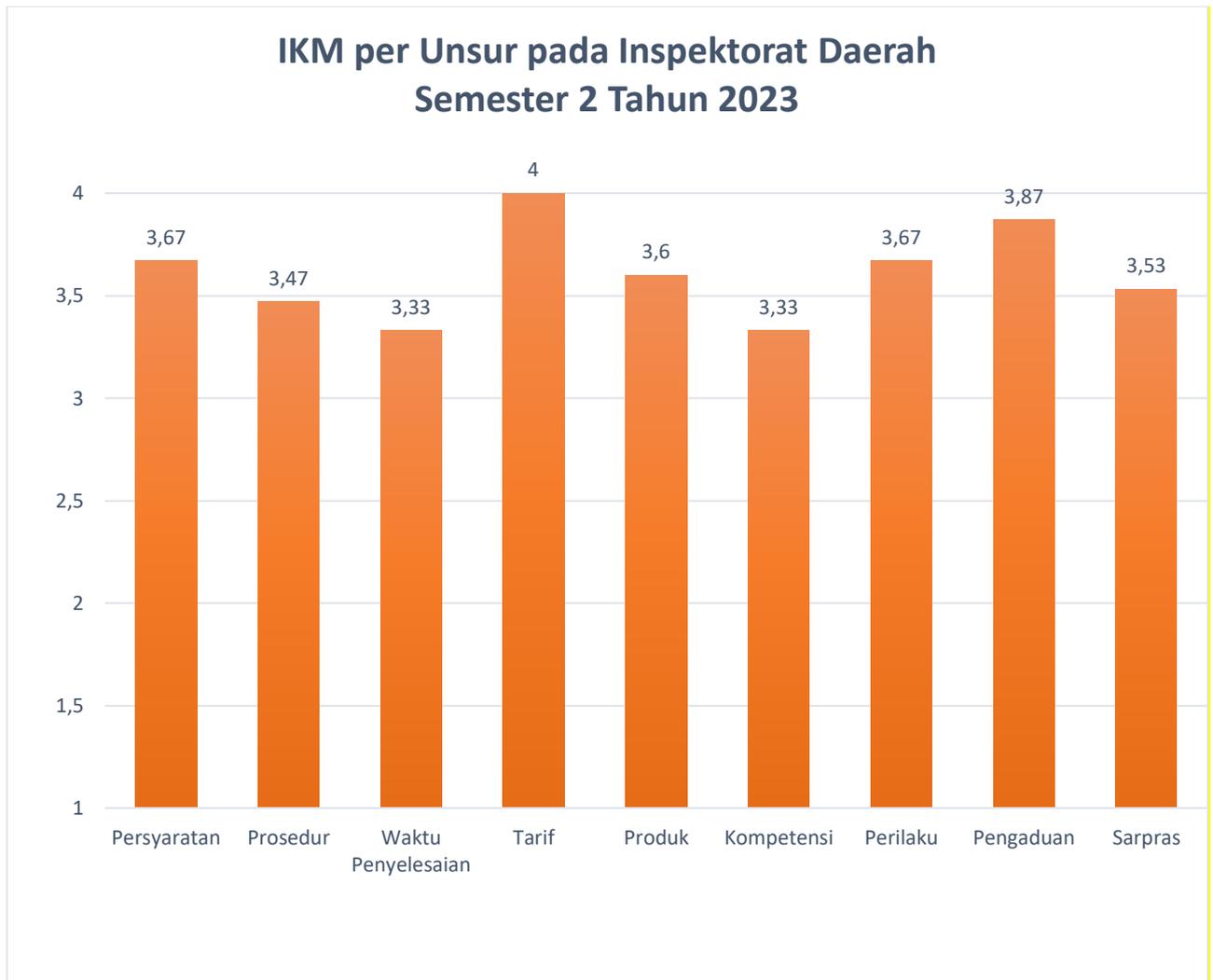
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>		3,67	3,47	3,33	4	3,6	3,33	3,67	3,87	3,53
<b>Kategori</b>		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>		<b>3,61 (A atau Sangat Baik)</b>								

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. Unsur Waktu Penyelesaian dan Unsur Kompetensi mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,47 adalah 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 15 (lima belas) responden, sebanyak 67% responden atau 10 (sepuluh) responden menjawab penyampaian LHP sudah cukup tepat waktu. Sebanyak 33% atau 5 (lima) responden menjawab penyampaian LHP sudah sangat tepat waktu yaitu maksimal 60 (enam puluh) hari setelah pemeriksaan berakhir.

2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan. Selanjutnya Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,87. Sedangkan Perilaku Pelaksana dan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi sama, yaitu 3,67.

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 15 (lima belas) responden menunjukkan bahwa nilai IKM Inspektorat Daerah pada 1 Juli sampai dengan 15 November 2023 adalah 3,61. Maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Banyumas adalah “Sangat 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 Inspektor 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 Inspektor 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 1 Juli sampai dengan 15 November 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 kuisisioner SKM.
- b) Hasil pengolahan data kuisisioner 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 90,25.
- 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, November 2023

INSPEKTUR DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS



DJOKO SETYONO, S.Sos.  
Pembina Utama Muda  
NIP.19700222 199001 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner pada Susnmas

**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 Pengolahan Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS  
SEMUA JENIS PELAYANAN  
TANGGAL 01-07-2023 sd 15-11-2023

NO	NO HP	NAMA	TANGGAL	JK	PEKERJAAN	PENDIDIK	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	08154271079	Iri wahyuningsih	09072023 13:47	P	pns	SMA	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2	081327052778	ADI PRAMONO	30082023 10:35	L	PNS	S1	Pelaksanaan Audit Irban III	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	081391443355	sri sujarti	30082023 10:55	P	PNS	DIII	Pelaksanaan Audit Irban I	4	3	4	4	4	3	3	3	4
4	085227080062	Farkhatul Aula	30082023 12:58	P	PNS	S1	Pelaksanaan Evaluasi Irban II	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	081545950842	Nisa Aulia	30082023 13:26	P	staf	SMA	Pelaksanaan Evaluasi Irban II	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	085227464554	YUGO PRATOMO	01092023 08:58	L	PNS	SMA	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	082133508424	kris handab ts	04092023 13:30	L	perangkat	S1	Pelaksanaan Audit Irban II	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	087809626767	Ulut	04092023 18:45	P	PNS	S1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	3	3	3	4	4	3	4	4	3
9	085328777853	Zuhrie	21092023 08:20	L	Polri	S1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	082138843365	Rabiatul Latifah, S.Pd SD	09102023 15:31	P	PNS	S1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	3	3	4	4	4	4	4	3
11	085227330505	SOKHIBUL IKHSAN	08102023 07:46	L	PNS	S2	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	081391551769	Mufid Rokhman	09102023 11:22	L	PNS	S2	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	085272967067	Joko Teguh Supriyanto	16102023 11:25	L	PNS Guru	S2	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	082225200197	MARDIANA RUHMAWATI YULANDAFI	17102023 11:27	P	ASN-GURU	S1	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	3	3	4	4	3	3	4	3
15	081393614389	petra armadani	18102023 07:31	L	pns	DIV	Penerbitan Surat Keterangan Bebas Temuan bagi PNS yang akan mutasi ke luar Instansi Kabupaten	4	4	3	4	3	3	4	4	3
<b>Nilai Unsur</b>								<b>55</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>#</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>58</b>	<b>53</b>
<b>NFR Unsur</b>								<b>3.6</b>	<b>3.4</b>	<b>3.3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3.3</b>	<b>3.6</b>	<b>3.8</b>	<b>3.5</b>
<b>NFR Tertimbang Unsur</b>								<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.4</b>	<b>0</b>	<b>0.3</b>	<b>0.4</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>																<b>3.61</b>
																<b>90.25</b>
																<b>Sangat</b>

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	91.75	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86.75	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83.25	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83.25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96.75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	88.25	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

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



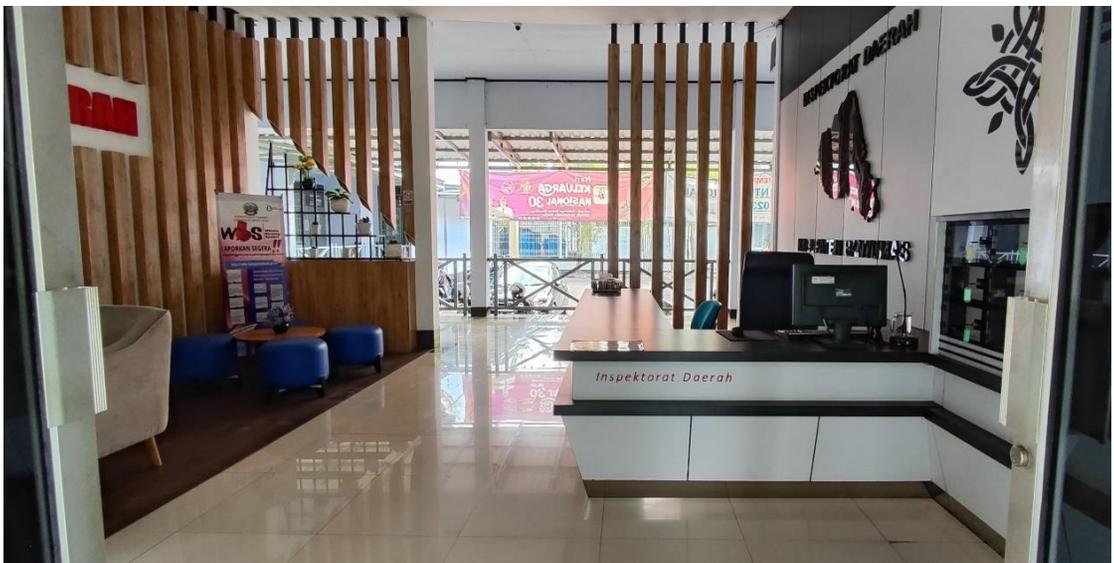
TOILET UNTUK DISABILITAS



RUANG LAKTASI



RAMP/ JALAN UNTUK DISABILITAS



RUANG PELAYANAN