

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN BANYUMAS
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2023

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. Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Foto Dokumentasi	

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 mengamankan 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 Kecamatan 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 Kecamatan 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 Kecamatan Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Banyumas adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

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 Kecamatan 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan 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	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-November 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	November 2023	10

	Hasil		
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Banyumas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Banyumas dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 556 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 1.200 orang pertahun.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 556 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	298	53.6%
		PEREMPUAN	258	46.4%
2	PENDIDIKAN	DIII	8	1.44%
		DIV	2	0.36%
		S1	51	9.17%
		SD	68	12.23%
		SMA	310	55.76%
		SMP	117	21.04%
3	PEKERJAAN	PNS	3	0.54%
		SWASTA	138	24.82%
		WIRUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	80	14.39%
		LAINNYA	335	60.25%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN E-KTP	255	45,99%
		LAYANAN KK	96	17,17%
		LAINNYA	205	36,8%

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 556 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	298	53.6%
		PEREMPUAN	258	46.4%
2	PENDIDIKAN	DIII	8	1.44%
		DIV	2	0.36%
		S1	51	9.17%
		SD	68	12.23%
		SMA	310	55.76%
		SMP	117	21.04%
3	PEKERJAAN	PNS	3	0.54%
		SWASTA	138	24.82%
		WIRAUUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	80	14.39%
		LAINNYA	335	60.25%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN E-KTP	255	45.99%
		LAYANAN KK	96	17,17%
		LAINNYA	205	36,8%

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.34	3.48	3.32	4	3.27	3.43	3.64	3.95	3.4
Kategori		B	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM	Unit Layanan	88,25 (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. Persyaratan layanan mendapat nilai terendah yaitu 3,34, Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,27. Selanjutnya jangka waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,32 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur pengaduan mendapat nilai 3,95, dan perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,63.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- "Persyaratan, disosialisasi kepada masyarakat secara masif supaya diketahui warga".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan KTP karena keterbatasan blangko KTP yang ada.
- Persyaratan Adminduk dan produk layanan belum di sosialisasikan secara rutin kepada masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

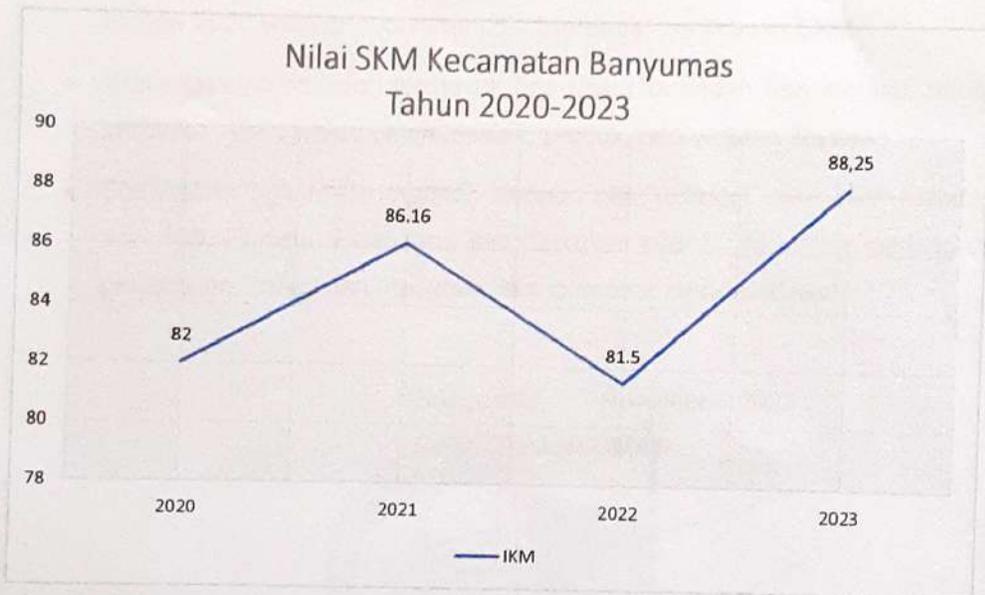
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui sosialisasi kepada Perangkat Desa dan masyarakat yang ada di Kecamatan Banyumas, baik melalui pertemuan rutin maupun non formal. 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Pelayanan
2	Produk Pelayanan	Peningkatan sosialisasi produk layanan yang ada di Kecamatan Banyumas.	√	√	√		Bagian Pelayanan
3	Persyaratan	Memberikan sosialisasi kepada Perangkat Desa dan masyarakat tentang persyaratan Adminduk yang harus dipenuhi	√	√	√	√	Bagian 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kecamatan Banyumas.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,75. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 walaupun di tahun 2021 terdapat penurunan SKM.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, produk, persyaratan layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapat nilai 100, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 90,75 sistem penanganan pengaduan, saran dan masukan dan prosedur mendapat nilai 98.75.

Banyumas, November 2023

CAMAT BANYUMAS



OKA YUDHISTIRA P., S.STP, M.Si

NIP. 198112122000121003

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KECAMATAN BANYUMAS

NO. HP : _____ JENIS PELAYANAN _____
NAMA : _____ PENDIDIKAN _____
PEKERJAAN _____

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 keepatan 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
 - Sopan dan Ramah

8. Bagaimannana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- o Tidak Ada
- o Berfungsi Kurang
- o Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- o Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- o Buruk
- o Baik
- o Cukup
- o Sangat baik

Saran & Masukan

2. Hasil Olah Data SKM

NO	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
36	85727288956	MALINDA AYU PRASETYA	15/08/2023 13:58	P	-	SMP	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
134	89634225298	INDRA YULI P	27/09/2023 15:27	L	APOTEKER	S1	PELAYANA N E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
441	85802009733	Wita	19/10/2023 15:26	P	Bakul cendol	SMA	Legalisasi Umum	3	4	3	4	3	3	3	4	4
1	85729943328	raja choerul anitis	03/07/2023 17:09	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	4	4	4	3	4	4	4	4
2	88902886631	keenan auli triandiono	03/07/2023 17:11	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	3	3	3	1	2
4	82135288454	LISTIYANI AMANDA PUTRI	04/07/2023 14:48	P	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	4	3	4	3	3	3	4	3
5	83865101794	SASHY MAULIDYA KHAIRUNISSA	04/07/2023 14:51	P	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	89691150232	RAFASYA GALUH ADHITAMA	04/07/2023 14:52	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	8,95432E+11	MACH RAFI NUGROHO	05/07/2023 12:12	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	3	4	4	4	3
12	81391365309	DINAR IR	06/07/2023 14:51	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	S1	PELAYANA N E-KTP	3	4	3	4	3	3	3	4	3
13	83620362847	ALDILA NUR HIDAYAH	10/07/2023 12:55	P	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMP	PELAYANA N E-KTP	4	3	3	4	3	3	4	4	3
37	85800180291	TALITA FARAH FEBRIANA	16/08/2023 12:00	P	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	4	4	3	4	3
39	896865505663	KHAEDIL FADILA RIZIVIANTO	16/08/2023 12:07	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	3	3	4	3	4	4	4	3
41	85801150831	RAIMON MAULANLANA	16/08/2023 12:18	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	4	3	4	3	4	4	4	3
45	8992084762	reva tristian pratama	18/08/2023 19:34	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	3	3	4	4	4	4	4	4
46	82138155675	rify nur rohman	18/08/2023 19:35	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	3	3	4	4	4	4	4	3
47	8,82004E+11	andriyanto iksono	18/08/2023 19:38	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	4	4	4	3	3	4	4	4
64	88219945704	siti maimudah	31/08/2023 20:03	P	BELUM/TI DAK BEKERJA	SD	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	3	3	4	4	3
68	83126034159	FIRZA ABDI PRADANA	04/09/2023 19:33	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	3	4	4	4	4
73	88228959928	syaefta fahmi fitriansyah	06/09/2023 18:57	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	85640550911	MISWANTO	12/09/2023 13:58	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SD	PELAYANA N E-KTP	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	85876510684	DIMAS RINDANG RUMBAKA	12/09/2023 14:00	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	89508439010	AGUSTIAN DWI SETIYADI	12/09/2023 14:01	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	3	3	4	3	3	4	4	4
100	8,95811E+11	FARHAN TRI BAGASKARA	15/09/2023 14:56	L	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	4	3	4	3	4	4	4	4
108	83865570513	tri kiriani	19/09/2023 12:46	P	BELUM/TI DAK BEKERJA	SMA	PELAYANA N E-KTP	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nilai/Unsur

NRR Unsur

NRR Tertimbang Unsur

IKM Unit Pelayanan

Showing 1 to 25 of 556 entries

Previous 12345 ... 23Next

Total Data Kuisisioner : 556

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

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	83.5	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87	Baik
3	Waktu Penyelesaian	83	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	91	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	85	Baik

KETERANGAN

U1-U9	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
**j	:	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, 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	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	L	298	53.6%
		P	256	46.4%
2	PENDIDIKAN	DIII	8	1.44%

		SD	68	12.23%
		SMA	310	55.76%
		SMP	117	21.04%
3	PEKERJAAN	PNS	3	0.54%
		SWASTA	138	24.82%
		WIRUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	80	14.39%
		LAINNYA	335	60.25%

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

