

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER 2**



**DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH**  
**KABUPATEN BANYUMAS**  
**TAHUN 2023**

## 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)	8
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	10
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	15

# **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 Arsip dan Perpustakaan Daerah atau Dinarpusda 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 Dinarpusda 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 Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinarpusda 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 Dinas Arpusda 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 Dinarpusda yaitu di layanan sirkulasi dan referensi 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:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – November 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	10

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Arpusda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Arpusda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.200 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 327 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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 484 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	115	23,76%
		PEREMPUAN	369	76,24%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	5	1,03%
		SLTP	52	10,74%
		SLTA	297	61,36%
		DIII	5	1,03%
		SI	115	23,76%
		S2	9	1,86%
		S3	1	0,21%
3	PEKERJAAN	PNS	10	2,07%
		SWASTA	53	10,95%
		WIRUSAHA	13	2,69%
		PELAJAR/ MAHASISWA	359	74,17
		LAINNYA	49	10,12%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PERPUSTAKAAN	484	100%

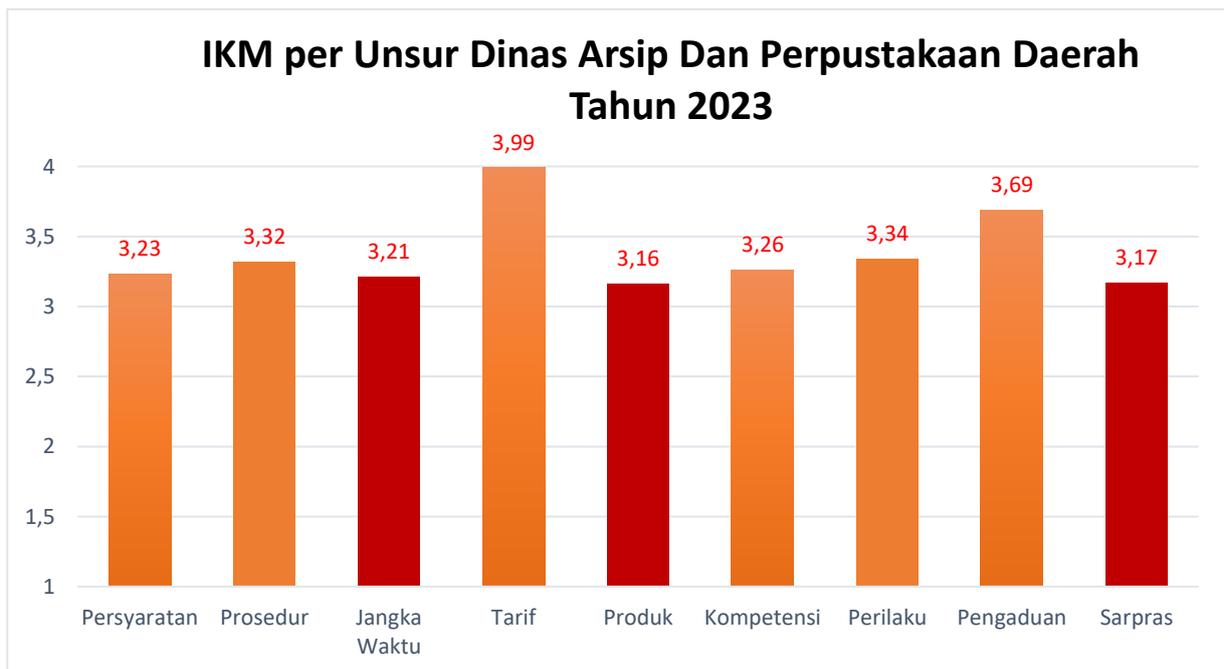
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
<b>IKM per unsur</b>	3,23	3,32	3,21	3,99	3,16	3,26	3,34	3,69	3,17
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,25 (B atau 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. Produk spesifikasi jenis layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Waktu Penyelesaian termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,21.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai tertinggi kedua 3,69 dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,34.

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 :

- “Bisakah mendaftar keanggotaan perpustakaan secara online dan bagaimana prosedur pendaftaran online?”
- “Ruang baca kurang luas”
- “Komputer untuk pengunjung kurang banyak”.
- “Petugas layanan perlu menjaga sikap dan mengurangi berbicara”.

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

- Pada saat pembuatan kartu anggota perpustakaan, masih terkendala karena sarana prasarana printer khusus pembuatan kartu belum ada;
- Sarana dan prasarana ruang baca bagi pengunjung perpustakaan masih kurang luas sehingga kenyamanan para pengunjung masih kurang maksimal;
- Masih minimnya koleksi yang sesuai kebutuhan pemustaka terutama koleksi anak;
- Petugas layanan belum pernah diberikan pembekalan terkait SOP pelayanan.

## 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.

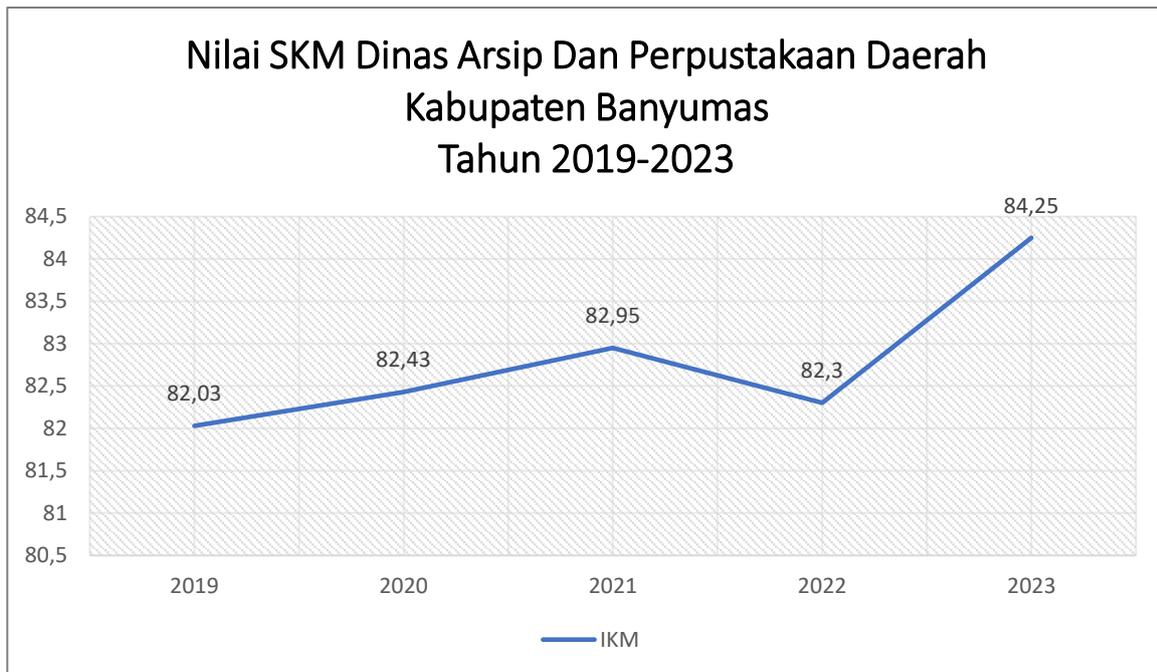
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal bidang perpustakaan pada Rabu, 29 November 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau 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	<b>Produk Spesifikasi Jenis Layanan</b>	Pembekalan kepada petugas layanan terkait SOP layanan perpustakaan	√				<b>Bidang Perpustakaan</b>
		Monitoring dan evaluasi terhadap layanan perpustakaan		√		√	<b>Bidang Perpustakaan</b>
2	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Penambahan printer khusus cetak kartu anggota		√			<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>
		Pengadaan papan penunjuk rak koleksi buku			√		<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>
3	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Bimtek maupun pelatihan peningkatan keterampilan pengelola/petugas layanan		√			<b>Bidang Perpustakaan</b>

## 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 Dinarpusda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,25.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk spesifikasi jenis layanan, sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/taif layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,99 dari unsur layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69 dan perilaku petugas dengan nilai 3,34.

Banyumas, Desember 2023



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**CONTOH KUESIONER**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU**

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
<b>Profil Responden</b>			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                     : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>  

## 2. Hasil Olah Data SKM Dari Aplikasi Susanas

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
463	456	08225200450	Yogi	13/11/2023 14:33	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
464	457	08542178520	Dian	13/11/2023 14:34	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
465	458	08225084785	Sano	13/11/2023 14:35	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
466	459	08225478500	Deni	13/11/2023 14:39	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4
467	460	08547852003	Fega	13/11/2023 14:40	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
468	461	08547899620	Ali	13/11/2023 14:41	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	4	4	3	3	3	1	3	3
469	462	08225480041	Untung	13/11/2023 14:42	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2
470	463	08225478520	Wendy	13/11/2023 14:43	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2
471	464	08522788900	Hakim	13/11/2023 14:45	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2
472	465	082214578200	Candra	15/11/2023 08:42	L	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2
473	466	085214785215	Vita	15/11/2023 08:46	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
474	467	082271484870	Mika	15/11/2023 08:48	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
475	468	081247954200	Pita	15/11/2023 08:50	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
476	469	085227415280	Kikin	15/11/2023 08:52	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
477	470	085224120587	Rina	15/11/2023 09:12	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
478	471	082278520038	Titi	15/11/2023 09:15	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
479	472	085214782033	Lia	15/11/2023 09:16	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
480	473	085214785200	Sinta	15/11/2023 09:18	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
481	474	085227412581	Anggun	15/11/2023 09:19	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	475	08224785220	Octo	15/11/2023 09:21	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	476	08221452792	Safi	15/11/2023 11:01	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	477	085214785220	Pipik	15/11/2023 11:02	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
485	478	085227415882	Maya	15/11/2023 11:04	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	479	082248126700	Dita	15/11/2023 11:05	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
487	480	085478521480	Dita	15/11/2023 11:07	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
488	481	085478521600	Fita	15/11/2023 11:08	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
489	482	085227896542	Sila	15/11/2023 11:10	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
490	483	085412587112	Mila	15/11/2023 11:14	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
491	484	082145798220	Sivi	15/11/2023 11:18	P	pelajar	SMP	PERPUSTAKAAN	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4
492			<b>Nilai/Unsur</b>						<b>1562</b>	<b>1606</b>	<b>1593</b>	<b>1590</b>	<b>1590</b>	<b>1580</b>	<b>1617</b>	<b>1787</b>	<b>1532</b>	
493			<b>NRR Unsur</b>						<b>3,23</b>	<b>3,32</b>	<b>3,21</b>	<b>3,99</b>	<b>3,16</b>	<b>3,26</b>	<b>3,34</b>	<b>3,69</b>	<b>3,17</b>	
494			<b>NRR Tertimbang Unsur</b>						<b>0,36</b>	<b>0,37</b>	<b>0,36</b>	<b>0,44</b>	<b>0,25</b>	<b>0,36</b>	<b>0,37</b>	<b>0,41</b>	<b>0,35</b>	<b>3,37</b>
495																		<b>Baik</b>
496																		<b>Baik</b>
497																		<b>Baik</b>
498																		<b>Baik</b>
499																		<b>Baik</b>
500																		<b>Baik</b>

502	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	(X)	(Y)
503	3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
504					
505					
506	NO	UNSUR	NRR **	KET	
507	1	Persyaratan	80,75	Baik	
508	2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83	Baik	
509	3	Waktu Penyelesaian	80,25	Baik	
510	4	Biaya/Tarif	99,75	Sangat Baik	
511	5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	79	Baik	
512	6	Kompetensi Pelaksana	81,5	Baik	
513	7	Perilaku Pelaksana	83,5	Baik	
514	8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92,25	Sangat Baik	
515	9	Sarana dan Prasarana	79,25	Baik	
516					
517					
518	KETERANGAN				
519	U1-U9	:	Unsur-Unsur Pelayanan		
520	NRR	:	Nilai Rata-Rata		
521	IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat		
522	**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25		
523	NRR per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisioner yang diisi		
524	tertimbang	:	NRR per unsur x 0.1111		
525					
526					

527	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan				
528	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	(X)	(Y)
529	1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64, 99	D	Tidak Baik
530	2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
531	3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
532	4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
533					
534					
535					
536					
537					

DATA PROSENTASE RESPONDEN					
538	NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
539	1	JENIS KELAMIN	L	115	23.76%
540			P	369	76.24%
541	2	PENDIDIKAN	DIII	5	1.03%
542			S1	115	23.76%
543			S2	9	1.86%
544			S3	1	0.21%
545			SD	5	1.03%
546			SMA	297	61.36%
547			SMP	52	10.74%
548	3	PEKERJAAN	PNS	10	2.07%
549			SWASTA	53	10.95%
550			WIRUSAHA	13	2.69%
551			PELAJAR/MAHASISWA	359	74.17%
552			LAINNYA	49	10.12%
553					

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

