

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1



KECAMATAN SUMBANG
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

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. 12.	Hasil Pengolahan Data
13	
3. 1	

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, dan konsultasi pengaduan. Selain unsur dari Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 terdapat 2 (dua) unsur tambahan yaitu Transparansi Pelayanan Publik dan Integritas Pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KECAMATAN SUMBANG 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 SUMBANG

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 SUMBANG dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) KECAMATAN SUMBANG adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 dan 2 pertanyaan tambahan. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM KECAMATAN SUMBANG 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 RUANG PELAYANAN KECAMATAN SUMBANG PADA JAM KERJA 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	Januari 2025	20
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	36

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KECAMATAN SUMBANG berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada KECAMATAN SUMBANG dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 943 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 376 orang.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
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	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 564 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	328	59,85%
		PEREMPUAN	234	41,49%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	269	47.%
		SLTP	205	37,41%
		SLTA	86	15,69%
		DIII	3	0.55%
		SI	10	1,82%
		S2	18	4%
3	PEKERJAAN	PNS	3	0,55%
		TNI	0	0%
		SWASTA	93	16,97%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	207	46%
4	JENIS LAYANAN	Pelajar/Mahasi swa	17	21,35%
		LAYANAN B	0	40%
		LAINNYA	355	61,13%

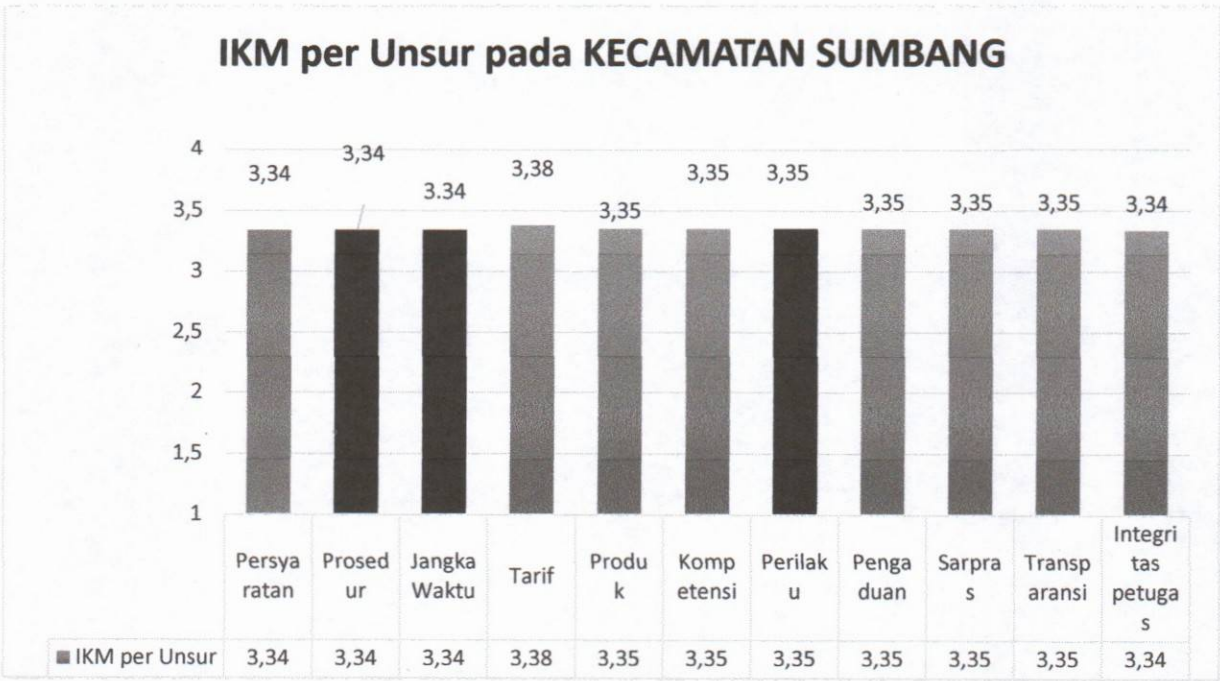
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11
IKM per unsur	3,34	3,34	3,35	3,38	3,35	3,35	3,35	3,35	3,3	3,35	3,34
Kategori	B	B	A	A	A	A	A	A	C	A	B
IKM 9 Unsur	85 (Baik)										
IKM 11 Unsur	84,75 (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. Sarana Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Selanjutnya persyaratan ,Sistem Mekanisme dan prosedur integritas pelayanan yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,38 dari unsur layanan,

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”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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.

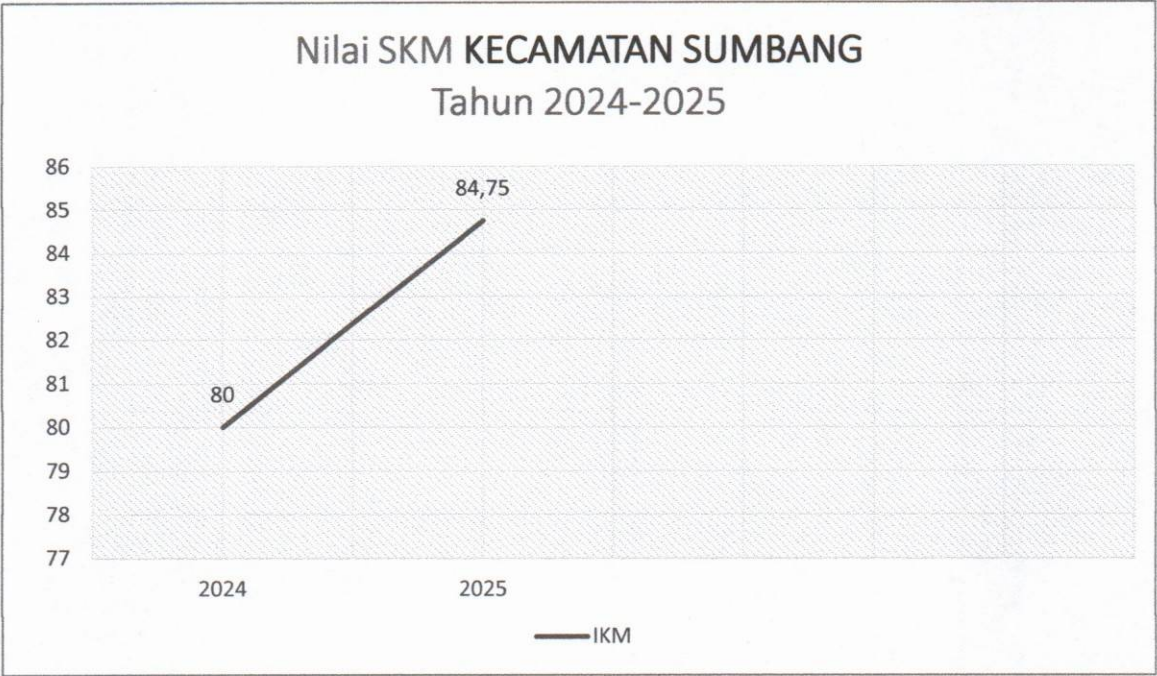
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2024 (Berita Acara terlampir)/Rapat internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), 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"	√	√	√		Kasi Pelayanan
		Penambahan loket layanan				√	Kasi Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kasi Pelayanan
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kasi Pelayanan
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan KECAMATAN SUMBANG dapat dilihat melalui grafik berikut :



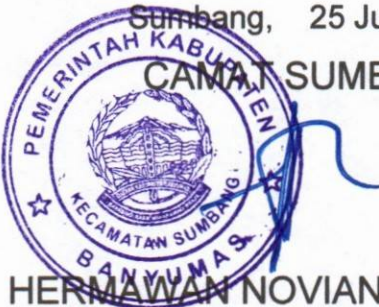
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada KECAMATAN SUMBANG

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Sumbang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Sumbang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, Sistem Mekanisme dan prosedur integritas, layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya /tarif nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, yaitu 3,38.

Sumbang, 25 Juni 2025
CAMAT SUMBANG

HERMAWAN NOVIANTO S.H.,M.H.
Pembina Tingkat I
NIP.19741129 200212 1 001

LAMPIRAN

1. CONTOH Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat
Banyumas

Disingkat dengan SUSANMAS

Merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari Unit Pelayanan Publik

Langkah Pengisian Survei

1. Pilih Unit Pelayanan Publik yang akan dilayani

2. Pilih Layanan yang akan Anda raih

3. Isikan Data Responden

4. Jawab pertanyaan yang disediakan

5. Pilih dan Submit Jawaban

6. Simpan dan Selesai

Survei Responden

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
KTP

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

(4) Sangat Sesuai

(3) Sesuai

(2) Kurang Sesuai

(1) Tidak Sesuai

Isi Keterangan

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

2. CONTOH Hasil Olah Data SKM (Cukup Screenshot hasil akhir di file excel dari SUSANMAS, tidak perlu 1 file utuh)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) KECAMATAN SUMBER KABUPATEN BANYUMAS SEMUA JENIS PELAYANAN TANGGAL 01-01-2025 s.d 25-06-2025															
NO	NO UR	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	U	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	8.8210E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	L	BURUH HANJALIPAS	SD									
2	8.8448E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	L	BURUH HANJALIPAS	SD									
3	8.9797E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	L	PELAJARAN MANUSIA	SD									
4	8.9913E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
5	9.0171E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
6	9.0430E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
7	9.0688E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
8	9.0947E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
9	9.1205E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
10	9.1464E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
11	9.1722E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
12	9.1981E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
13	9.2239E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
14	9.2498E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
15	9.2756E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
16	9.3015E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
17	9.3273E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
18	9.3532E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
19	9.3790E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
20	9.4049E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
21	9.4307E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
22	9.4566E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
23	9.4824E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
24	9.5083E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
25	9.5341E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
26	9.5600E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
27	9.5858E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
28	9.6117E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
29	9.6375E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
30	9.6634E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
31	9.6892E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
32	9.7151E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
33	9.7409E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
34	9.7668E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
35	9.7926E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
36	9.8185E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
37	9.8443E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
38	9.8702E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
39	9.8960E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
40	9.9219E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
41	9.9477E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
42	9.9736E+01	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
43	1.0000E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
44	1.0268E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
45	1.0536E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
46	1.0794E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
47	1.1053E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
48	1.1311E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
49	1.1570E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
50	1.1828E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
51	1.2087E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
52	1.2345E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
53	1.2604E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
54	1.2862E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
55	1.3121E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
56	1.3379E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
57	1.3638E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
58	1.3896E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
59	1.4155E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
60	1.4413E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
61	1.4672E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
62	1.4930E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
63	1.5189E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
64	1.5447E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
65	1.5706E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
66	1.5964E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
67	1.6223E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
68	1.6481E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
69	1.6740E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
70	1.6998E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
71	1.7257E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
72	1.7515E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
73	1.7774E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
74	1.8032E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
75	1.8291E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
76	1.8549E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
77	1.8808E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
78	1.9066E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
79	1.9325E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
80	1.9583E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
81	1.9842E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
82	2.0100E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
83	2.0359E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
84	2.0617E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
85	2.0876E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
86	2.1134E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
87	2.1393E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
88	2.1651E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
89	2.1910E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
90	2.2168E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
91	2.2427E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
92	2.2685E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
93	2.2944E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
94	2.3202E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
95	2.3461E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
96	2.3719E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
97	2.3978E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
98	2.4236E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
99	2.4495E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									
100	2.4753E+02	Sumardi	01/01/2025 10:10	P	PELAJARAN MANUSIA	SD									

DATA PROSENTASE RESPONDEN				
NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	328	59.85%
		P	220	40.15%
2	PENDIDIKAN	DBI	3	0.55%
		SI	10	1.82%
		SD	244	44.53%
		SMA	86	15.69%
		SMP	205	37.41%
3	PEKERJAAN	PNS	3	0.55%
		SWASTA	93	16.97%
		WIRASUSAHA	0	0%
		PELAJARMAHASISWA	117	21.35%
		LAINNYA	335	61.13%

KETERANGAN		
U1-U11	:	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 Responden 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				

#	UNSUR	NRR **	KET
1	Penyeratan	83.75	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83.75	Baik
3	Waktu Penyelesaian	84	Baik
4	Biaya/Tarif	96.5	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	84	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84	Baik
7	Perilaku Pelaksana	84	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84	Baik
9	Sarana dan Prasarana	82.75	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	84	Baik
11	Integritas Pelayanan	83.75	Baik

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

