

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2024



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH**
KABUPATEN KAPUAS
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

SAMPUL LAPORAN	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik	3
BAB II 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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Unsur Pelayanan.....	9
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Olah Data SKM	19
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20

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 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kapuas, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Asistensi Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas.

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.

1.4 Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Perangkat Daerah : Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas
2. Alamat : Jalan Tambun Bungai No. 53A
3. Jenis Layanan : Asistensi Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah
4. Produk Layanan : Rencana Kerja (Renja) Perangkat Daerah
5. Maklumat Pelayanan : Memberi Pelayanan Asistensi Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah Sesuai Aturan yang Berlaku

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dibentuk melalui Surat Perintah Tugas Kepala Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas Nomor 000.1.2.3/89/ST/BAPP.2024 dan Nomor 000.1.2.3/89/ST/BAPP.2024 untuk melaksanakan tugas dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2024 pada Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas, Berdasarkan Surat Bupati Kapuas Nomor 000.8.3.4/46/setda/2024 Perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024. Menugaskan pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

Nama : Ulva Megasari Sonith, S.Kom, MM
NIP : 19850401 201403 2 002
Pangkat/Gol : Penata Tk.I (III/d)
Jabatan : Perencana Ahli Muda

Nama : Iin Triana
NIP : 19750908 200701 2 017
Pangkat/Gol : Pengatur Tk. I (II/d)
Jabatan : Pengelola Data Pelaksana Program dan Anggaran

Nama : Olivia Febrianti, S.IP
NIP : -
Pangkat/Gol : -
Jabatan : Tenaga Kontrak

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan/disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas 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 Perangkat Daerah Kabupaten kapuas dan Salah satu Kecamatan (Kecamatan Timpah). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan (semesteran). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	17 Mei – 27 Mei 2024	7
2.	Pengumpulan Data	28 Mei – 7 Juni 2024	9
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	9 – 10 Juni 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	10 Juni 2024	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester II tahun 2024, maka **populasi** penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas dalam kurun waktu 1 bulan adalah 30 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 **28 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
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	1000000	384

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

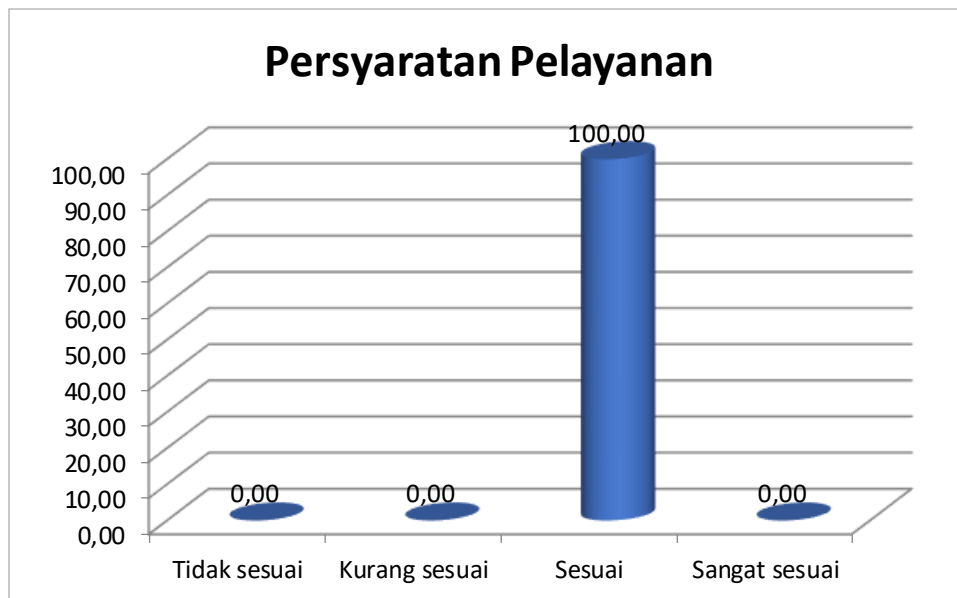
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 23 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	15	65%
		PEREMPUAN	8	35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	7	29%
		DIII	0	0%
		SI	14	58%
		S2	3	13%
3	PEKERJAAN	PNS	18	82%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	4	18%
4	JENIS LAYANAN	ASISTENSI DOKUMEN PERENCANAAN PERANGKAT DAERAH	30	100%

3.2 Unsur Pelayanan

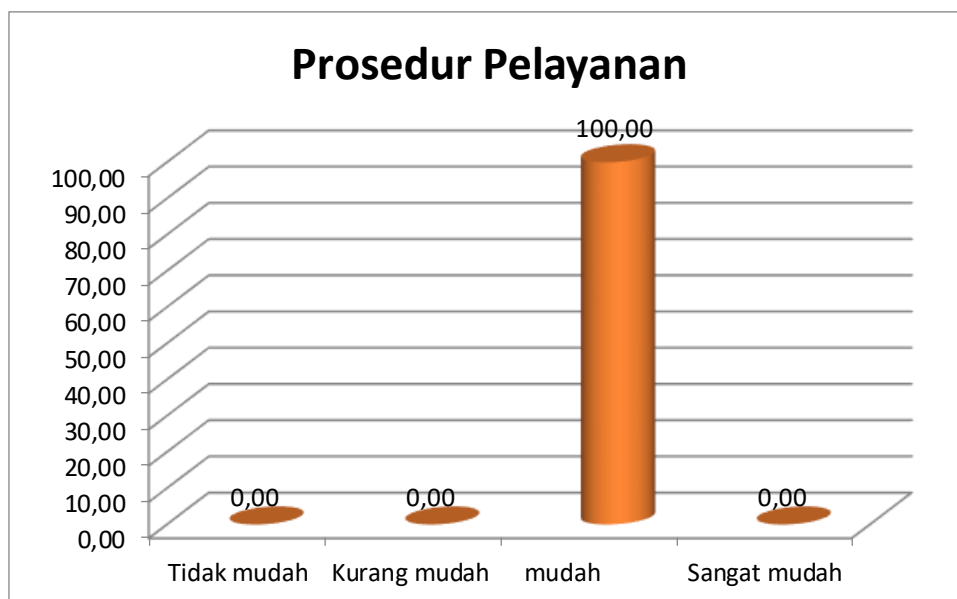
3.2.1 Persyaratan Pelayanan (U1)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Persyaratan	3.111	3.111	3.000

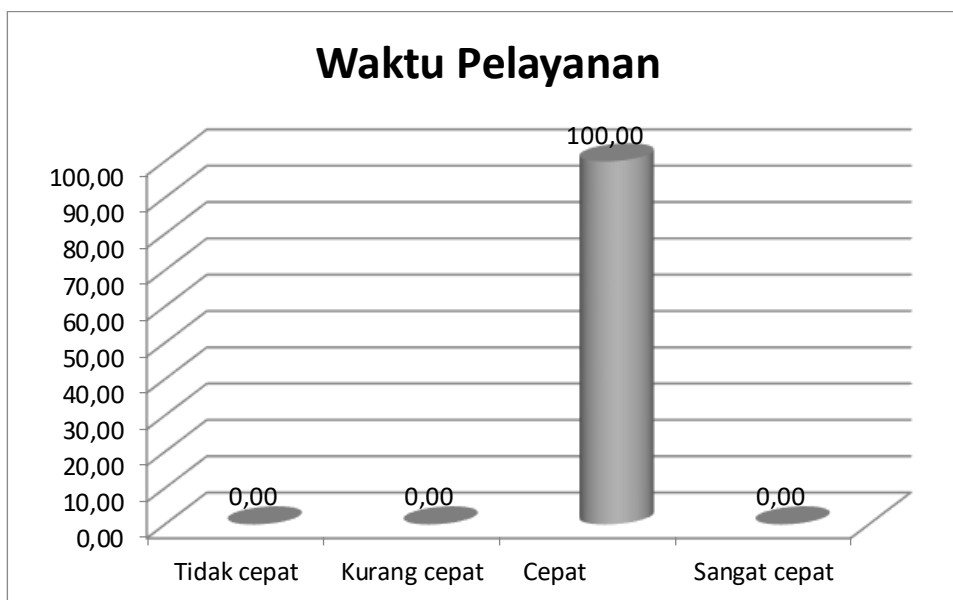
3.2.2 Prosedur Pelayanan (U2)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Prosedur	3.139	3.167	3.000

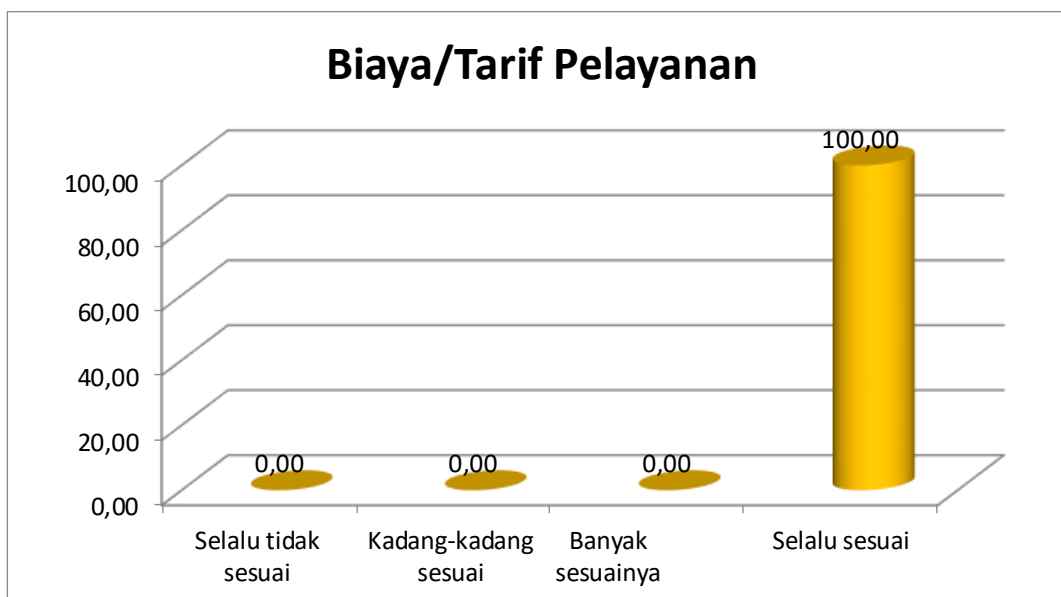
3.2.3 Waktu Pelayanan (U3)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Waktu Pelayanan	3.222	3.111	3.000

3.2.4 Biaya/Tarif Pelayanan (U4)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Biaya/Tarif Pelayanan	3.889	3.833	4.000

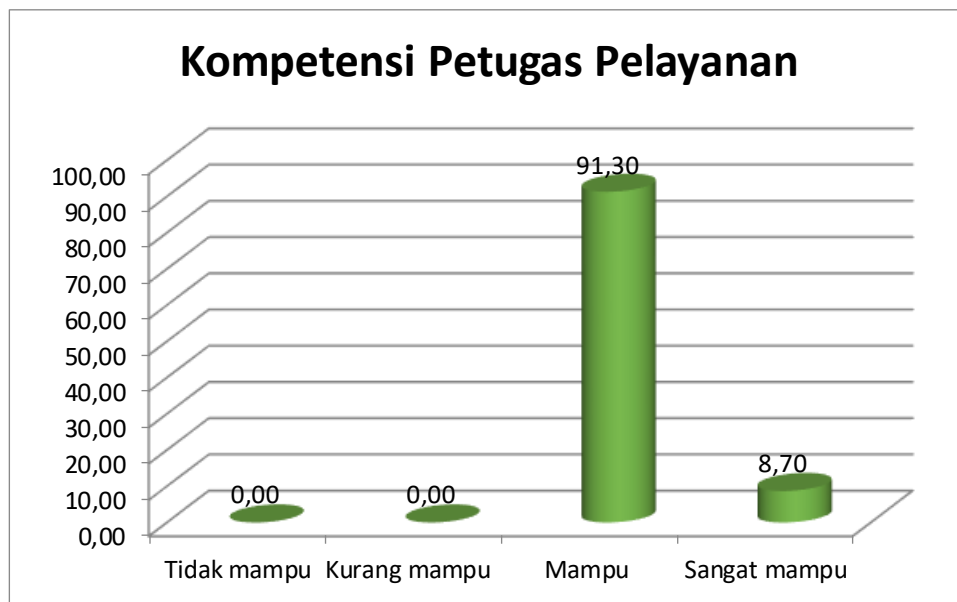
3.2.5 Produk Pelayanan (U5)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Produk Pelayanan	3.139	3.167	3.000

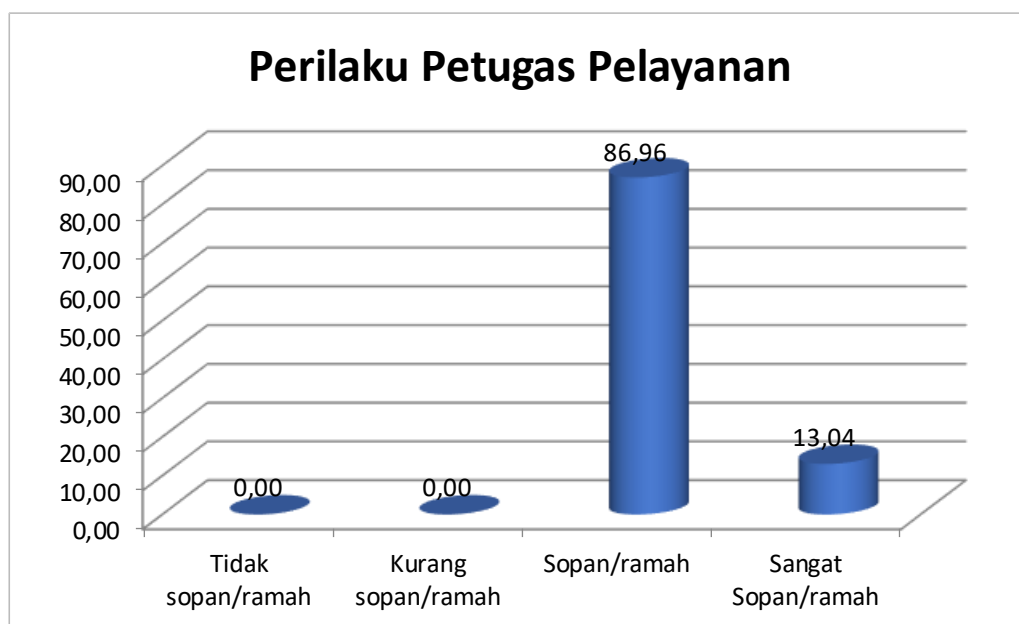
3.2.6 Kompetensi Petugas Pelayanan (U6)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Kompetensi Petugas Pelayanan	3.222	3.139	3.087

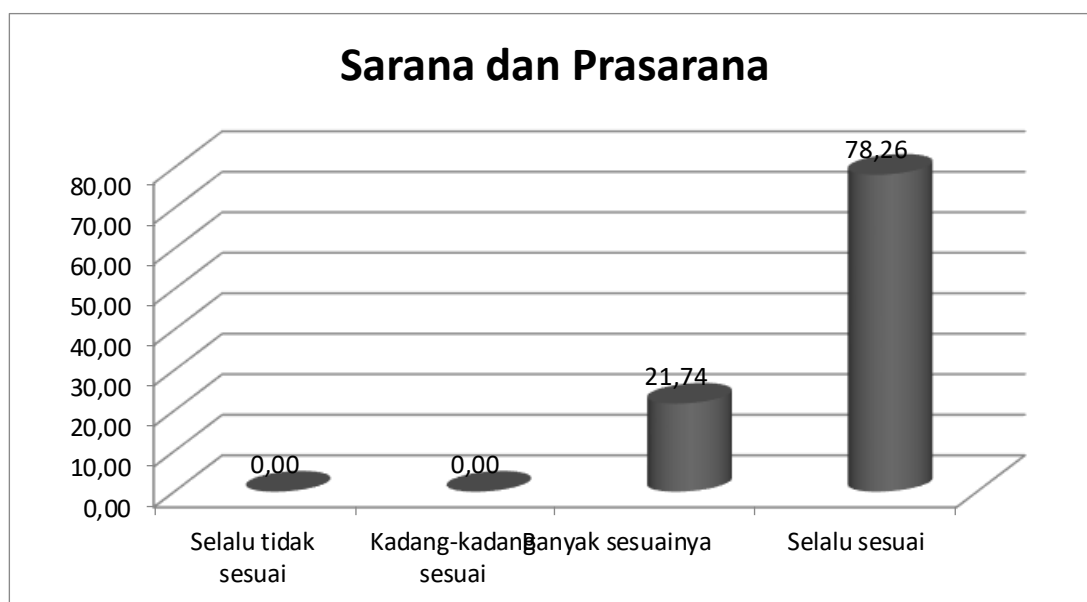
3.2.7 Perilaku Petugas Pelayanan (U7)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Perilaku Petugas Pelayanan	3.222	3.194	3.130

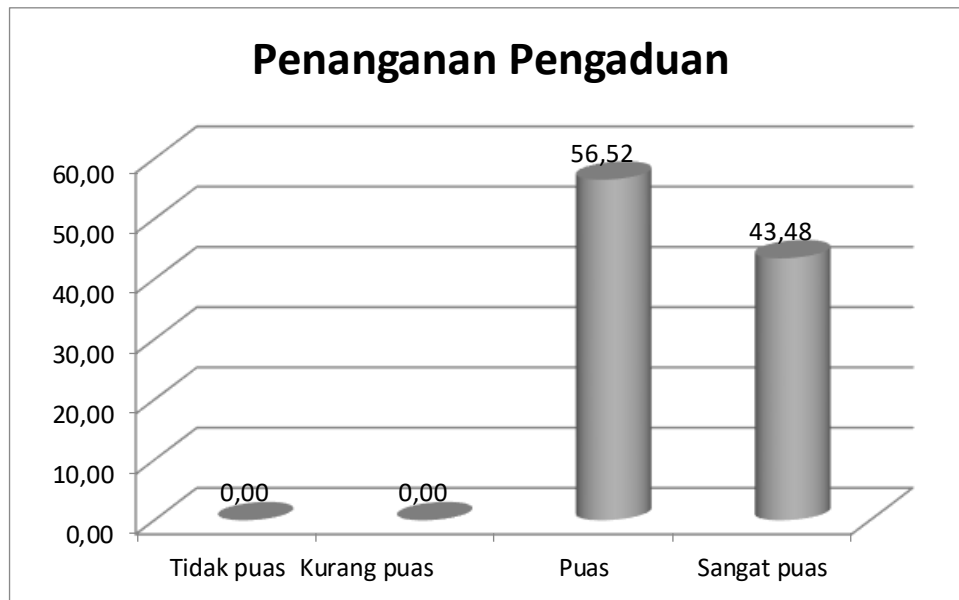
3.2.8 Sarana dan Prasarana (U8)



Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Sarana dan Prasarana	3.667	3.500	3.783

3.2.9 Penanganan Pengaduan (U9)



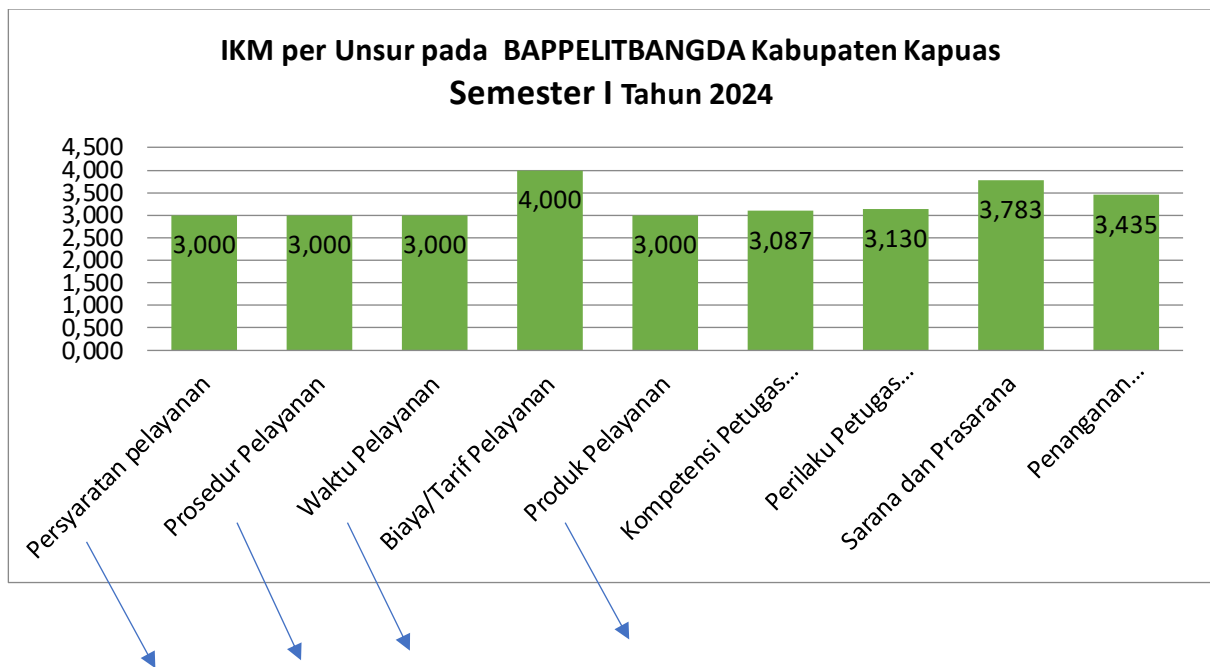
Hasil survei dalam 2 Tahun/Semester terakhir :

Unsur Pelayanan	SEM I 2023	SEM II 2023	SEM I 2024
Penanganan Pengaduan	3.667	3.556	3.435

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut : Jl. Tambun Bungai No. 53A Kuala Kapuas

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.087	3.130	3.783	3.435
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	81,68 (B atau Baik)								



Catatan:
4 (empat) Unsur Pelayanan yang terendah, yang menjadi Prioritas Perbaikan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

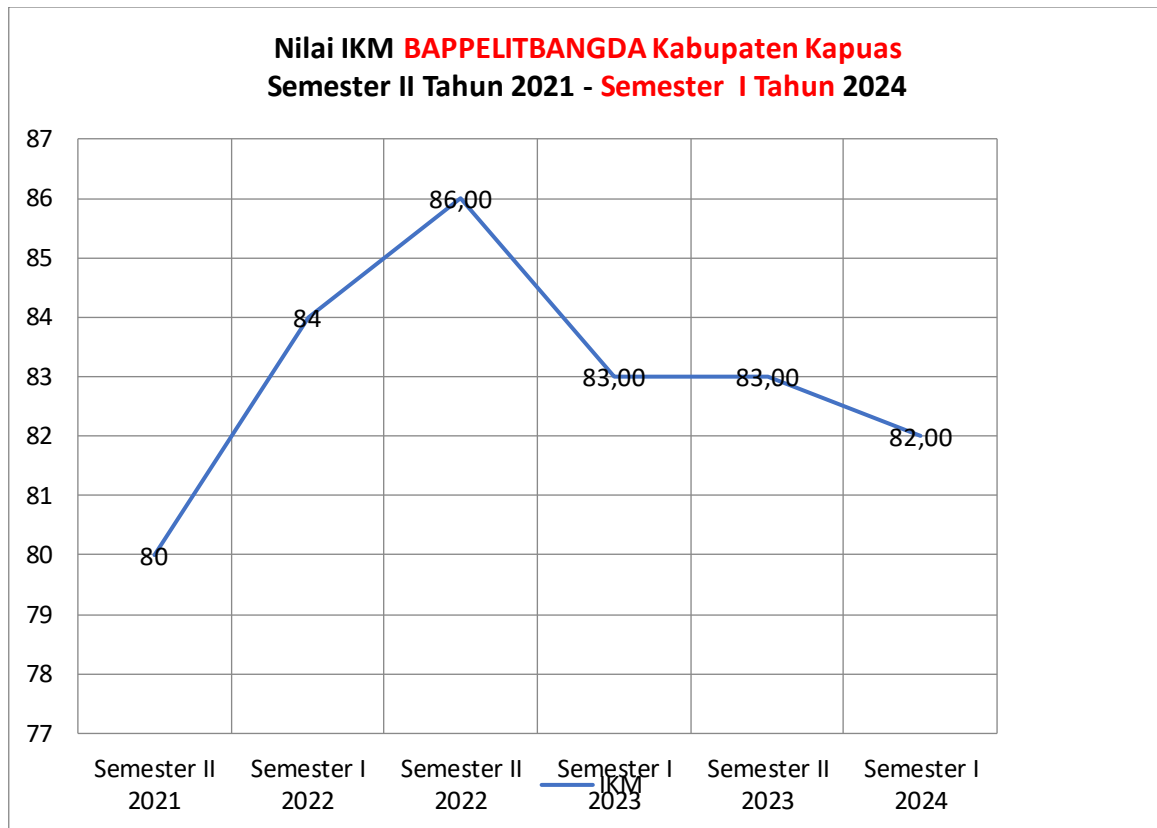
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, dan Produk Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,000.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4.000, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,783 adalah nilai tertinggi kedua serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,435.

4.2 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 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I Tahun 2024 pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai IKM **81.68**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas menunjukkan Fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4.000, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3,783 adalah nilai tertinggi kedua serta penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,435.

Kuala Kapuas, Juni 2024

Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah
Kabupaten Kapuas

Drs. CATUR FERIYANTO, M.T

NIP 19650212 199003 1 017

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MAYSARAKAT (SKM) PADA DINAS/BADAN/KECAMATAN PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS											
Tanggal Survei :	Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*										
PROFIL											
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : 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"/> WIRUSAHA											
<input type="checkbox"/> LAINNYA.....(sebutkan)											
Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)											
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN											
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responder)											
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4
	P*)										
a. Tidak sesuai	1										
b. Kurang sesuai	2										
c. Sesuai	3										
d. Sangat sesuai	4										
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak mudah.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang mudah.</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah.</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat mudah.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak mudah.	1	b. Kurang mudah.	2	c. Mudah.	3	d. Sangat mudah.	4
	P*)										
a. Tidak mudah.	1										
b. Kurang mudah.	2										
c. Mudah.	3										
d. Sangat mudah.	4										
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak cepat.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang cepat.</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat.</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat cepat.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak cepat.	1	b. Kurang cepat.	2	c. Cepat.	3	d. Sangat cepat.	4
	P*)										
a. Tidak cepat.	1										
b. Kurang cepat.	2										
c. Cepat.	3										
d. Sangat cepat.	4										
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Sangat mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Sangat mahal	1	b. Cukup mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	4
	P*)										
a. Sangat mahal	1										
b. Cukup mahal	2										
c. Murah	3										
d. Gratis	4										
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat sesuai	4
	P*)										
a. Tidak sesuai	1										
b. Kurang sesuai	2										
c. Sesuai	3										
d. Sangat sesuai	4										
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak kompeten	1	b. Kurang kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat kompeten	4
	P*)										
a. Tidak kompeten	1										
b. Kurang kompeten	2										
c. Kompeten	3										
d. Sangat kompeten	4										
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat sopan dan ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak sopan dan ramah	1	b. Kurang sopan dan ramah	2	c. Sopan dan ramah	3	d. Sangat sopan dan ramah	4
	P*)										
a. Tidak sopan dan ramah	1										
b. Kurang sopan dan ramah	2										
c. Sopan dan ramah	3										
d. Sangat sopan dan ramah	4										
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak ada.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada tetapi tidak diterapkan.</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Diterapkan tetapi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Diterapkan sepenuhnya.</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak ada.	1	b. Ada tetapi tidak diterapkan.	2	c. Diterapkan tetapi kurang maksimal	3	d. Diterapkan sepenuhnya.	4
	P*)										
a. Tidak ada.	1										
b. Ada tetapi tidak diterapkan.	2										
c. Diterapkan tetapi kurang maksimal	3										
d. Diterapkan sepenuhnya.	4										
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>a. Tidak ada.</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada tetapi tidak berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi kurang maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola dengan baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </tbody> </table>		P*)	a. Tidak ada.	1	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2	c. Berfungsi kurang maksimal	3	d. Dikelola dengan baik	4
	P*)										
a. Tidak ada.	1										
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2										
c. Berfungsi kurang maksimal	3										
d. Dikelola dengan baik	4										

2. Hasil Olah Data SKM

8	Data Profil Responden																
9																	
10	No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendddikan Terakhir						Pekerjaan						CEK DATA RESPONDEN
11			L	P	SD	SMP	SMA	DI DII DIV	S1	> S2	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA SWASTA	Lainnya	
13	1	57	1						1		1						
14	2	50	1				1				1						
15	3	35		1					1		1						
16	4	55		1					1		1						
17	5	45		1						1	1						
18	6	26		1					1							1	
19	7	43	1				1									1	
20	8	57	1							1	1						
21	9	56	1						1		1						
22	10	52	1				1				1						
23	11	42		1			1				1						
24	12	32	1				1		1								
25	13	27	1						1							1	
26	14	41	1				1				1						
27	15	49	1						1		1						
28	16	40	1							1	1						
29	17	49	1						1		1						
30	18	52	1				1				1						
31	19	30		1					1							1	
32	20	55		1					1		1						
33	21	44	1						1		1						
34	22	45	1						1		1						
35	23	50		1					1		1						
36	Jmlh	44,87	15	8	0	0	7	0	14	3	18	0	0	0	0	4	
37	%		65%	35%	0%	0%	29%	0%	58%	13%	82%	0%	0%	0%	0%	18%	
38																	

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	69	69	69	92	69	71	72	87	79
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,087	3,130	3,783	3,435
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,343	0,347	0,420	0,381
IKM Unit pelayanan								*) 3,267	**) 81,682

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM (Foto)

