

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TIMUR
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
JALAN SOEKARNO HATTA NO. HP. 085338034828
email : lutim@gmail.com. website : <https://e-ppid.luwutimurkab.go.id>
MALILI, 92981

FORM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KAB. LUWU TIMUR
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

LAPORAN	2
LAPORAN	2
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	2
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	2
DAFTAR ISI	4
DAFTAR ISI	4
BAB I	1
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	1
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner.....	1
1. Kuesioner.....	1

2. Hasil Olah Data SKM.....	2
2. Hasil Olah Data SKM.....	2
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh <i>Template</i> Laporan)	4
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh <i>Template</i> Laporan)	4

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 Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur

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 Pendidikan dan Kebudayaan Kab.Luwu Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 *Metode Pengumpulan Data*

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Pendidikan dan Kebudayaan 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 layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari-Maret 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juli 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus-Septeber 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 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 331 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 **149** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	21	23%
		PEREMPUAN	128	77%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	5	1%
		SLTA	15	29%
		DIII	9	3 %
		SI	110	63%
		S2	10	4%
3	PEKERJAAN	PNS	30	14%
		TNI	3	1%
		SWASTA	20	30%
		WIRAUSAHA	30	9%
		LAINNYA	66	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	20	11%
		LAYANAN B	34	41%
		LAINNYA	95	48%

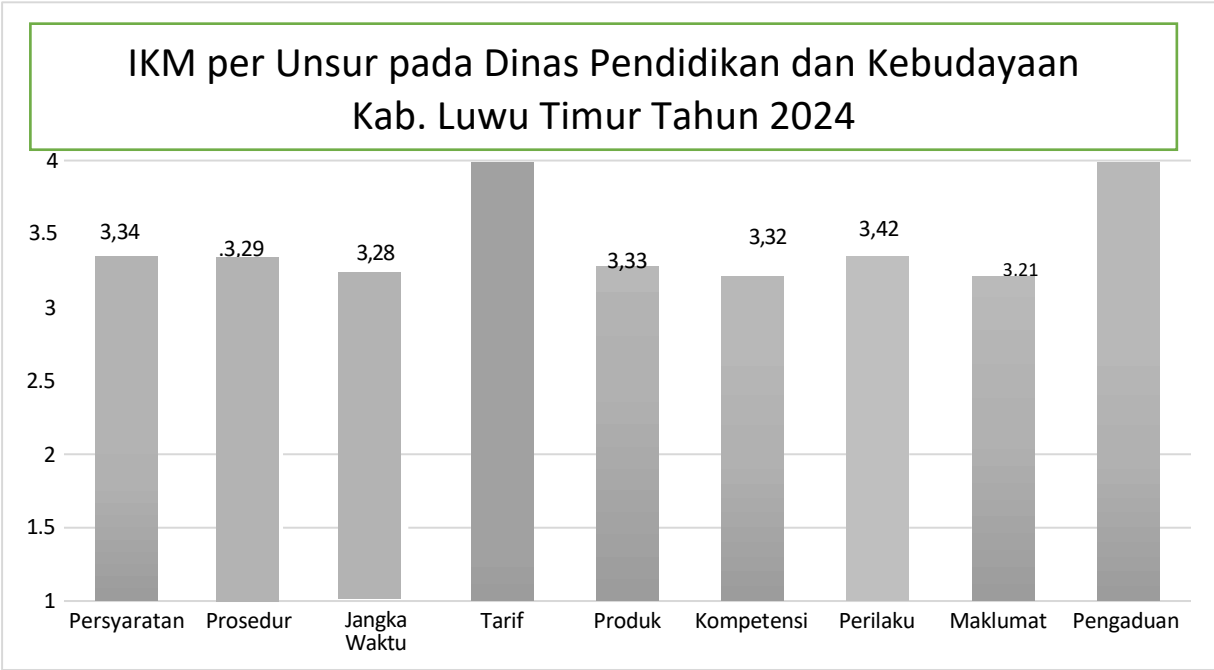
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,29	3,28	4	3,33	3,32	3,42	3,21	4
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,63 (B atau 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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,28. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,29. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Perilaku serta Produk mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,42.

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”.
- “Untuk proses layanan Dapodik, Legalisir Ijazah lebih ditingkatkan 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.
- 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

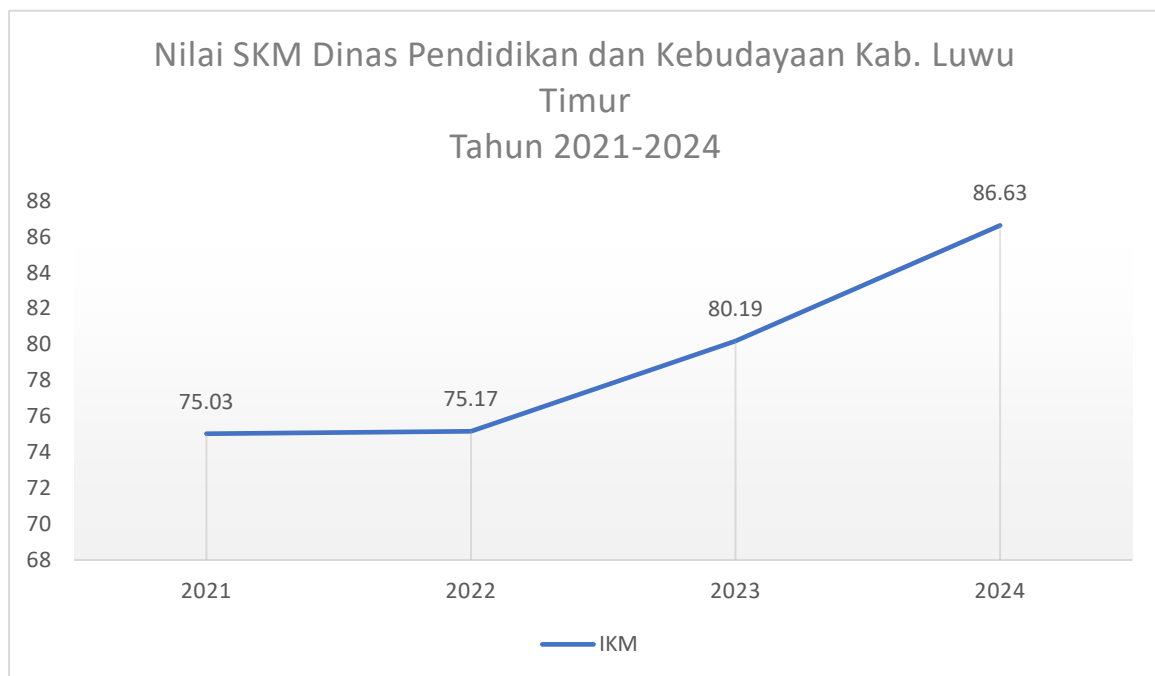
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. 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 Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service</i>				√	...
		<i>excellent</i>					

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 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,63. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, dan Saprass.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, pengaduan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Produk serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,42.

Malili, 19 Desember 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



MUHAMMAD SYUKRI, S.Sos

Nip: 19800112 2006041016

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SERVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2022		KABUPATEN LUWU TIMUR			
PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA :					
Tanggal survei :		Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00			
PROFIL Jenis kelamin : ☒ L ☐ P Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA ☒ Lainnya (sebutkan) :					
I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban pengguna layanan/responden)					
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya	P*)	6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a.	tidak sesuai	1	a.	tidak kompeten	1
b.	kurang sesuai	2	b.	kurang kompeten	2
c.	sesuai	3	c.	kompeten	3
d.	sangat sesuai	4	d.	sangat kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*)	7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)
a.	tidak mudah	1	a.	tidak sopan dan ramah	1
b.	kurang mudah	2	b.	kurang sopan dan ramah	2
c.	mudah	3	c.	sopan dan ramah	3
d.	sangat mudah	4	d.	sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*)	8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
a.	tidak tepat	1	a.	buruk	1
b.	kurang cepat	2	b.	cukup	2
c.	cepat	3	c.	baik	3
d.	sangat cepat	4	d.	sangat baik	4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
a.	sangat mahal	1	a.	tidak ada	1
b.	cukup mahal	2	b.	ada tetapi tidak berfungsi	2
c.	murah	3	c.	berfungsi kurang maksimal	3
d.	gratis	4	d.	ditangani dengan baik	4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P*)			
a.	tidak sesuai	1			
b.	kurang sesuai	2			
c.	sesuai	3			
d.	sangat sesuai	4			
Catatan :					

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4
10	4	3	3	4	4	3	3	3	4
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4
39	4	3	4	4	4	3	3	3	4
40	3	4	3	4	4	3	3	3	4
41	4	3	4	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	3	3	3	4
43	3	3	3	4	4	3	3	3	4
44	3	3	4	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	3	3	3	4
52	3	3	4	4	4	3	3	3	4
53	3	4	3	4	3	4	3	3	4
54	3	3	3	4	4	3	4	3	4
55	4	4	4	4	3	4	4	3	4
56	4	3	4	4	3	4	4	3	4
57	3	4	2	4	4	3	3	3	4
58	3	4	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	3	4

60	3	3	3	4	3	4	4	3	4
61	4	3	3	4	3	3	4	3	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	4	3	4
65	4	4	4	4	3	4	4	3	4
66	4	3	4	4	3	3	3	4	4
67	3	4	3	4	4	3	3	3	4
68	4	2	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	3	4	2	4	4	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	4	3	4	3	4
74	3	3	3	4	3	4	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	4	3	3	3	4

Nilai /Unsur	261	257	256	312	260	259	267	251	312
NRR / unsur	3.346	3.295	3.282	4.000	3.333	3.321	3.423	3.218	4.000
NRR tertbg/ unsur	0.371	0.366	0.364	0.444	0.370	0.369	0.380	0.357	0.444

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan

3.465

86.630

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

B (Baik)

C (Kurang Baik)

D (Tidak Baik)

88,31 - 100,00

76,61 - 88,30

65,00 - 76,60

25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.346
U2	Prosedur	3.295
U3	Waktu pelayanan	3.282
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.333
U6	Kompetensi pelaksana	3.321
U7	Perilaku pelaksana	3.423
U8	Maklumat Pelayanan	3.218
U9	Penanganan Pengaduan	4.000