

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



SEKRETARIAT DAERAH
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	3
BAB II.....	6
BAB III	9
BAB IV	14
BAB V	18
LAMPIRAN.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat Daerah Kota Surakarta 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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. 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/jasa/barang yang telah diberikan oleh Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) 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 Sekretariat Daerah Kota Surakarta 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	01 s.d 17 Juli 2023
2	Pengumpulan Data	18 Juli s.d 22 September 2023
3	Pengolahan Data	23 s.d 24 September 2023
4	Analisis	25 s.d 29 September 2023
5	Penyajian / Pelaporan	30 September 2023

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

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

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 387 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	218	56.33%
2	Pendidikan	S2	68	17.57%
3	Pendidikan	D3	46	11.89%
4	Pendidikan	SMA/ sederajat	33	8.53%
5	Pendidikan	SMK/ sederajat	13	3.36%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	5	1.29%
7	Pendidikan	D1	3	0.78%
8	Pendidikan	D2	1	0.26%
9	Pekerjaan	PNS	209	54.01%
10	Pekerjaan	Lainnya	92	23.77%
11	Pekerjaan	Swasta	50	12.92%
12	Pekerjaan	Wirasaha	35	9.04%
13	Pekerjaan	TNI	1	0.26%
14	Jenis Kelamin	L	196	50.65%
15	Jenis Kelamin	P	191	49.35%
16	Jenis Layanan	Monitoring dan Pengendalian Capaian Realisasi SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA)	70	18.09%
17	Jenis Layanan	Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH) Kota Surakarta	60	15.5%

18	Jenis Layanan	Fasilitasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan	31	8.01%
19	Jenis Layanan	Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang Jasa Secara Online	26	6.72%
20	Jenis Layanan	Monitoring dan Evaluasi SAKIP	22	5.68%
21	Jenis Layanan	Peminjaman Tempat	18	4.65%
22	Jenis Layanan	Fasilitasi Penyediaan Cenderamata	15	3.88%
23	Jenis Layanan	Fasilitasi Pengusulan Dana Hibah Keagamaan	13	3.36%
24	Jenis Layanan	Pelayanan Fasilitasi Pembentukan Kerjasama Daerah Dengan Daerah Lain dan Dengan Pihak Ketiga	9	2.33%
25	Jenis Layanan	Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Dinas	9	2.33%
26	Jenis Layanan	Fasilitasi Pencairan Dana Hibah Keagamaan	9	2.33%
27	Jenis Layanan	Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah	8	2.07%
28	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	8	2.07%
29	Jenis Layanan	Pemeliharaan Kendaraan Dinas	7	1.81%
30	Jenis Layanan	Fasilitasi Keprotokolan Pimpinan Daerah	7	1.81%
31	Jenis Layanan	Fasilitasi Pencairan Dana Hibah Keagamaan	6	1.55%

32	Jenis Layanan	Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Infrastruktur (SIMONELA)	6	1.55%
33	Jenis Layanan	Fasilitasi Penerapan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik	5	1.29%
34	Jenis Layanan	Fasilitasi Penyusunan LKPJ, LPPD dan SPM	5	1.29%
35	Jenis Layanan	Fasilitasi Administrasi Surat Pimpinan Daerah	5	1.29%
36	Jenis Layanan	Penyusunan Dokumen Monitoring dan Evaluasi SOP	5	1.29%
37	Jenis Layanan	Pengajuan Asman Produk Hukum Kota Surakarta	4	1.03%
38	Jenis Layanan	Penyusunan Anjab dan ABK	4	1.03%
39	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	4	1.03%
40	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	3	0.78%
41	Jenis Layanan	Fasilitasi Pelaksanaan Kegiatan TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD)	3	0.78%
42	Jenis Layanan	Fasilitasi Pelaksanaan Kegiatan Karya Bhakti Daerah (KBD)	3	0.78%
43	Jenis Layanan	Fasilitasi Dokumentasi Pimpinan Daerah	2	0.52%
44	Jenis Layanan	Fasilitasi Pengusulan Dana Hibah Keagamaan	2	0.52%
45	Jenis Layanan	Pelayanan Fasilitasi Pembentukan Kerjasama Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerjasama Daerah	2	0.52%

		dengan Lembaga di Luar Negeri		
46	Jenis Layanan	Bantuan Hukum bagi Warga Miskin Kota Surakarta	2	0.52%
47	Jenis Layanan	Pelayanan Fasilitas Pengurusan Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi Kepala Daerah, ASN dan Pimpinan serta Anggota DPRD Kota Surakarta	1	0.26%
48	Jenis Layanan	Pembuatan Naskah Sambutan Pimpinan Daerah	1	0.26%
49	Jenis Layanan	Fasilitas Komunikasi Pimpinan Daerah	1	0.26%
50	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	1	0.26%
51	Jenis Layanan	Pendampingan Penyusunan Peta Proses Bisnis	1	0.26%
52	Jenis Layanan	Pelatihan SIMDALBANGDA	1	0.26%

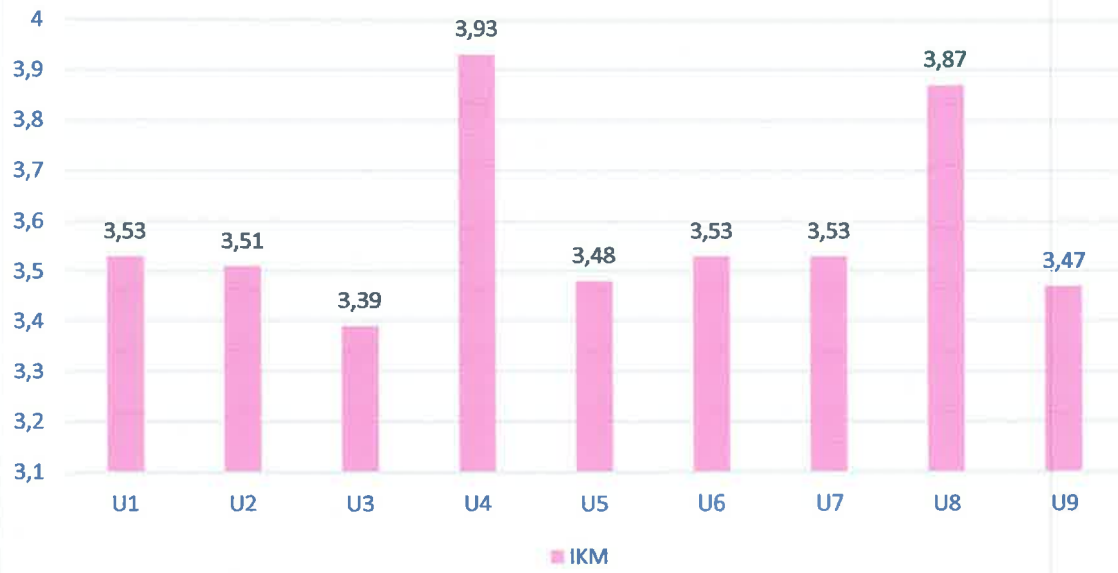
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.53	3.51	3.39	3.93	3.48	3.53	3.53	3.87	3.47
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	89.53 (Sangat Baik)								

Grafik Nilai SKM per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Semua pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surakarta tidak dipungut biaya
2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Terdapat penunjukan petugas pengelolaan pengaduan yang secara aktif memantau dan melaporkan aduan yang masuk
3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Kompetensi SDM Pemerintah Kota Surakarta sudah disesuaikan dengan jabatan yang ada

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan tuntutan stakeholders tidak seimbang dengan jumlah dan kompetensi SDM dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan review SP dan SOP di setiap bagian Sekretariat Daerah dan sosialisasi kepada stakeholders terkait waktu pelayanan
2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Proses penataan layout ruangan masih berjalan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melaksanakan penataan layout tata ruang kantor yang representatif dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki secara bertahap
3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Keterbatasan personil dalam memberikan beberapa jenis layanan dalam waktu yang bersamaan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa

Optimalisasi SDM yang ada dengan melakukan peningkatan kompetensi dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan stakeholder

B. 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.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Juli s.d 22 September 2023 pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	melakukan monitoring dan mengevaluasi jadwal layanan	Triwulan III	Sekretaris Daerah
2	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan identifikasi kebutuhan SP dan SOP sesuai dengan hasil review	Triwulan IV	Sekretaris Daerah
3	U9. Sarana dan prasarana	Pemeliharaan dan pengadaan sarana prasarana yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman		Sekretaris Daerah

4	U9. Sarana dan prasarana	Melaksanakan penataan sarana dan prasarana yang representatif dengan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki secara bertahap	Triwulan IV	Sekretaris Daerah
5	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Tidak ada pemungutan biaya dalam pemerintah kota surakarta	Triwulan III	Sekretaris Daerah
6	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Publikasi terkait produk layanan di Sekretariat Daerah melalui kanal yang dimiliki	Triwulan IV	Sekretaris Daerah

C. 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 Sekretariat Daerah Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan III pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Juli s.d 22 September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.53. Nilai SKM Sekretariat Daerah Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U9 Sarana dan prasarana, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U6 Kompetensi pelaksana.

Kota Surakarta, 30 September 2023

SEKRETARIS DAERAH




Ir. Ahyani, MA

Pembina Utama Madya - IV d

NIP 196311231990031009

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

— Pilih Jenis Layanan —

TANGGAL SURVEY

2023-01-11 10:14:28

NUMER RESPONDEN

2

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA OPSIONAL

Nama

UMUR

Usia

JENIS KELAMIN

— Pilih Jenis Kelamin —

PENDIDIKAN

— Pilih Pendidikan —

PENGELOMPOK

— Pilih Pekerjaan —

NO WHATSAPP (AKTIF)

08*****

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis layanan yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis layanan?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Sangat sesuai ketentuan	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan/pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	4 Tanggap pengaduan sesuai dengan BAK	3 Sesuai pengaduan dan fungsi kurang maksimal	2 Ada unsur pengaduan dan tidak berfungsi	1 Tidak ada sarana pengaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Masukkan saran dan masukan...

[Simpan](#)

© 2021 PT PERSADA BINA & SIGMA

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.53	3.51	3.39	3.93	3.48	3.53	3.53	3.87	3.47
Mutu Kinerja	B	B	B	A	B	B	B	A	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	5	4	1	9	3	6	7	8	2

Skor KM Total :		89.53			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
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	