

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



**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM)
KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud danTujuan	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)	8
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	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Barat, 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 kepegawaian yang telah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok.

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebar 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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok 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 layanansedang 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. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2022	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember 2022	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember 2022	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 156 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 111 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 111 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	38	34%
		PEREMPUAN	73	66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	8%
		SLTA	21	19%
		DIII	2	2%
		SI	82	74%
		S2	6	5%
3	PEKERJAAN	PNS	100	99%
		TNI	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	11	1%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	100	99%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	11	1%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,26	3,31	4,0	3,24	3,32	3,40	3,25	3,56
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	85,26(Bataubaik)								

IKM per Unsur pada Badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,24. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,25 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah 3,26.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan dan Pengaduan serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,56, Perilaku Pelaksana termasuk tiga unsur tertinggi mendapatkan nilai 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 :

- a. Terkait dengan unsure **sistem, mekanisme dan prosedur** maka terlebih dahulu perlu dilakukan identifikasi terhadap standar prosedur pelayanan yang selama ini dilaksanakan dan jika dimungkinkan perlu adanya evaluasi agar prosedur layanan bias lebih dipermudah namun tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Untuk meningkatkan unsur **sarana prasarana** maka perlu adanya komunikasi dengan responden mengenai sarana dan prasarana yang diinginkan oleh pemohon agar merasa nyaman ketika memanfaatkan layanan BKPSDM. Pemenuhan unsur sarana prasarana ini tentunya membutuhkan dukungan penuh dari penentu kebijakan agar mengalokasikan anggaran yang diperlukan untuk membangun sarana prasarana layanan yang lebih baik.
- c. Terkait dengan unsure **produk spesifikasi jenis pelayanan**, maka dibutuhkan telaahan lebih lanjut terhadap rendahnya persepsi pengguna layanan dalam unsur ini. Telaahan ini diperlukan karena jika melihat produk spesifikasi layanan fasilitasi izin belajar yang

dikeluarkan oleh BKPSDM, maka produk berupa surat izin belajar selama ini telah disusun berdasarkan peraturan yang berlaku baik dari sisi tata naskahnya ataupun dari sisi persyaratan pemberiannya. Sehingga dimungkinkan persepsi yang masih kurang baik tersebut disebabkan karena pertanyaan dalam kuesioner terkait unsur ini masih belum bias dipahami sepenuhnya oleh responden. Namun tidak menutup kemungkinan pula bahwa memang persepsi yang masih kurang baik tersebut muncul karena produk spesifikasi jenis pelayanan masih belum sesuai harapan pengguna layanan. Untuk mengatasinya maka perlu dilakukan evaluasi terhadap produk spesifikasi dari layanan izin belajar dan dilakukan analisa kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

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

- a. **"Sistem, Mekanisme dan Prosedur"** pelayanan dengan nilai 3,26, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan bahwa tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, kurang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan;
- b. **"Produk, spesifikasi jenis pelayanan"** dengan nilai 3,24, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima belum sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- c. **"Sarana dan prasarana"** pelayanan dengan nilai 3,25, masuk dalam kategori **Kurang Baik** yang diasumsikan bahwa responden menyatakan sarana dan prasarana yang ada di ruangan pelayanan kenaikan pangkat belum lengkap dan belum memadai;

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 30 September 2022 (Berita Acara terlampir). 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	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Identifikasi/revisi Standar Operasional Prosedur untuk memudahkan layanan	√		√		Bagian Sekretariat
		Pembinaan oleh atasan untuk hasil Evaluasi Pelayanan		√		√	Bagian Sekretariat
2	Produk, Spesifikasi Jenis Layanan	Evaluasi Produk jenis layanan dan evaluasi sesuai undang-undang yang berlaku	√		√		Masing-masing bidang
		Memfasilitasi untuk memudahkan penerima layanan		√		√	Masing-masing bidang
3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan sarana dan Prasarana yang dibutuhkan oleh penerima layanan				√	Bagian Perencanaan keuangan
		Mengalokasikan anggaran untuk meningkatkan sarana Prasana	√			√	Bagian Perencanaan keuangan

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 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,26. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana, kemudian sistem, mekanisme dan prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Penanganan dan Pengaduan mendapatkan nilai 3,56 serta perilaku mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,40.

Arosuka, November 2022

**Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kabupaten Solok**



AFRIALDI, SE. MM
NIP.197504291994031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN SOLOK TAHUN 2022

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 WIRUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, poli umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>	P*)	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4</p>	P*)
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4</p>		<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <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>	
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat 1 b. Kurang kurang 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4</p>		<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4</p>	
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?</p> <p>a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4</p>		<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan maksimal 4</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4</p>		<p>1. Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.</p> <p>2. Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.</p>	

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

UNIT PELAYANAN : BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

ALAMAT : AROSUKA

TAHUN : 2022

NO. URUT RESP	JK		Pendidikan						NILAI PER UNSUR PELAYANAN										NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR LAYANAN
	Lk	Pr	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1										2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1						1			4	4	4	4	3	4	4	3	3	
2		1					1			3	3	4	4	4	3	3	3	3	
3		1					1			3	3	3	4	4	4	4	4	4	
4	1				1					3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5		1					1			3	3	3	4	3	4	3	3	4	
6		1					1			3	4	4	4	3	4	4	3	3	
7		1			1					3	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	1				1					3	3	3	4	3	4	3	3	3	
9	1						1			3	3	3	4	3	3	2	3	4	
10		1			1					3	3	3	4	3	4	3	3	3	
11		1					1			3	3	1	4	3	4	4	3	4	
12		1					1			4	2	3	4	3	3	3	3	4	
13	1				1					4	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	1						1			4	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	1						1			4	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	1				1					3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	1				1					3	3	3	4	3	4	3	3	4	
18		1					1			4	4	3	4	3	3	4	4	4	
19		1					1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20		1					1			4	4	4	4	4	4	3	3	4	
21	1						1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22		1					1			3	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	1						1			3	3	2	4	3	2	3	3	3	

24		1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
27		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31		1				1		3	3	3	4	3	3	4	4	4	
32		1				1		3	3	3	4	3	3	4	4	4	
33		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34		1				1		3	4	4	4	4	4	4	3	2	
35	1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36		1			1			3	4	3	4	3	3	3	3	4	
37		1				1		4	4	3	4	4	3	3	2	3	
38	1				1			4	3	3	4	3	3	3	3	3	
39		1				1		4	4	3	4	4	3	3	3	4	
40		1				1		3	3	3	4	3	4	3	3	4	
41	1					1		3	4	3	4	3	3	3	3	4	
42	1						1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
43		1				1		4	4	4	4	3	3	3	4	3	
44	1					1		3	3	4	4	2	3	2	2	3	
45		1				1		3	2	3	4	4	2	3	3	3	
46	1					1		3	3	3	4	4	4	4	4	4	
47		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49		1				1		3	4	4	4	3	3	4	3	3	
50		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
51		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52		1				1		3	3	3	4	4	2	3	3	3	
53		1				1		3	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
55		1			1			3	3	3	4	3	3	3	3	4	

56	1					1		3	4	4	4	3	3	4	3	2	
57		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
58	1			1				3	4	4	4	3	3	4	3	3	
59	1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61		1				1		3	3	3	4	3	3	2	3	4	
62		1			1			3	3	3	4	3	3	3	3	3	
63	1					1		3	3	1	4	3	2	2	2	3	
64		1				1		4	2	3	4	3	3	3	3	4	
65		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
66	1			1				4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67		1				1		4	3	4	4	4	4	4	4	4	
68		1				1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
69		1				1		3	3	3	4	3	4	3	3	4	
70		1				1		4	4	3	4	3	3	4	4	4	
71	1					1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72		1				1		4	4	4	4	4	4	3	3	4	
73		1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74		1				1		3	3	4	4	3	3	3	3	3	
75		1				1		3	3	2	4	3	2	3	3	3	
76		1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
78		1				1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	
79		1				1		3	4	4	4	3	3	4	3	2	
80		1		1				3	3	3	4	3	3	3	3	2	
81	1			1				3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	1					1		3	3	3	4	3	3	4	3	4	
83	1					1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
84		1				1		3	3	4	4	3	3	4	4	4	
85	1						1	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
86	1					1		3	3	3	4	3	3	4	3	4	
87		1				1		4	4	3	4	4	4	4	4	4	

88		1				1	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
89		1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
90		1		1			3	3	3	4	3	4	4	3	4		
91		1				1	4	4	3	4	3	3	4	4	4		
92		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
93		1				1	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
94		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
95		1				1	3	3	4	4	3	3	3	3	3		
96		1		1			4	3	3	4	3	2	4	3	3		
97		1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4		
98		1		1			3	3	3	4	3	3	3	3	3		
99		1				1	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
100	1			1			4	3	4	4	3	4	4	4	4		
101		1				1	3	3	4	4	3	3	4	3	3		
102	1					1	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
103	1					1	3	3	4	4	3	4	4	3	4		
104	1					1	4	3	4	4	3	4	4	3	4		
105	1					1	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
106		1				1	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
107	1					1	3	3	4	4	3	3	4	3	4		
108		1				1	3	3	4	4	3	4	4	3	4		
109		1		1			3	4	4	4	3	4	4	4	4		
110	1			1			3	3	4	4	4	3	4	3	3		
111		1				1	4	3	4	4	3	3	4	3	4		
Σ nilai/ Unsur							370	362	367	444	360	368	380	361	395		
NRR /Unsur							3.36	3.29	3.34	4.04	3.27	3.35	3.45	3.28	3.59		30.97
NRR tertbg/ unsur							0.37	0.36	0.37	0.44	0.36	0.37	0.38	0.36	0.40		3.41
IKM unit pelayanan															86.04		

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.33	0.37	83.33	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.26	0.36	81.53	B
U3	Waktu Penyelesaian	3.31	0.36	82.66	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	0.44	100.00	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	0.36	81.08	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.36	82.88	B
U7	Prilaku Pelaksana	3.42	0.38	85.59	B
U8	Sarana dan Prasarana	3.25	0.36	81.31	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.56	0.39	88.96	A
Nilai Rata Rata		3.41	0.38	85.26	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



