



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

**DISPUSAKA**

DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

# *Laporan Hasil*

## **SURVEI**

## **KEPUASAN**

## **MASYARAKAT**

## **(SKM)**

**TERHADAP PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
SEMESTER 1 (SATU) TAHUN 2023**

**BIDANG LAYANAN, ALIHMEDIA, OTOMASI  
DAN KERJASAMA PERPUSTAKAAN**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>6</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III.....</b>	<b>9</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>9</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV.....</b>	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>14</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>15</b>
1. Kuesioner .....	15
2. Hasil Pengolahan Data .....	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	16

# **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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB 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 dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif. SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan 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 dengan optimal.

## **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 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 73 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

## **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 perpustakaan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

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.
5. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

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 Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM dilaksanakan baik melalui penyebaran kuesioner manual kepada pengguna layanan perpustakaan (pemustaka) maupun kuesioner *online* melalui [link https://s.id/SKM\\_Dispusaka](https://s.id/SKM_Dispusaka) yang telah dibagikan dan terpajang di setiap ruang layanan perpustakaan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah 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

Pengumpulan data dilakukan pada unit pelayanan perpustakaan pada waktu jam layanan. Untuk pengisian kuesioner manual yang dilakukan sendiri oleh pemustaka sebagai responden penerima layanan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan oleh petugas, sedangkan untuk kuesioner *online* akan terkumpul secara otomatis pada *Google Drive* setelah pemustaka (responden) mengisi *Google form* pada link yang telah dibagikan di tiap ruang layanan perpustakaan. 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemustaka) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 12.966 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 sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

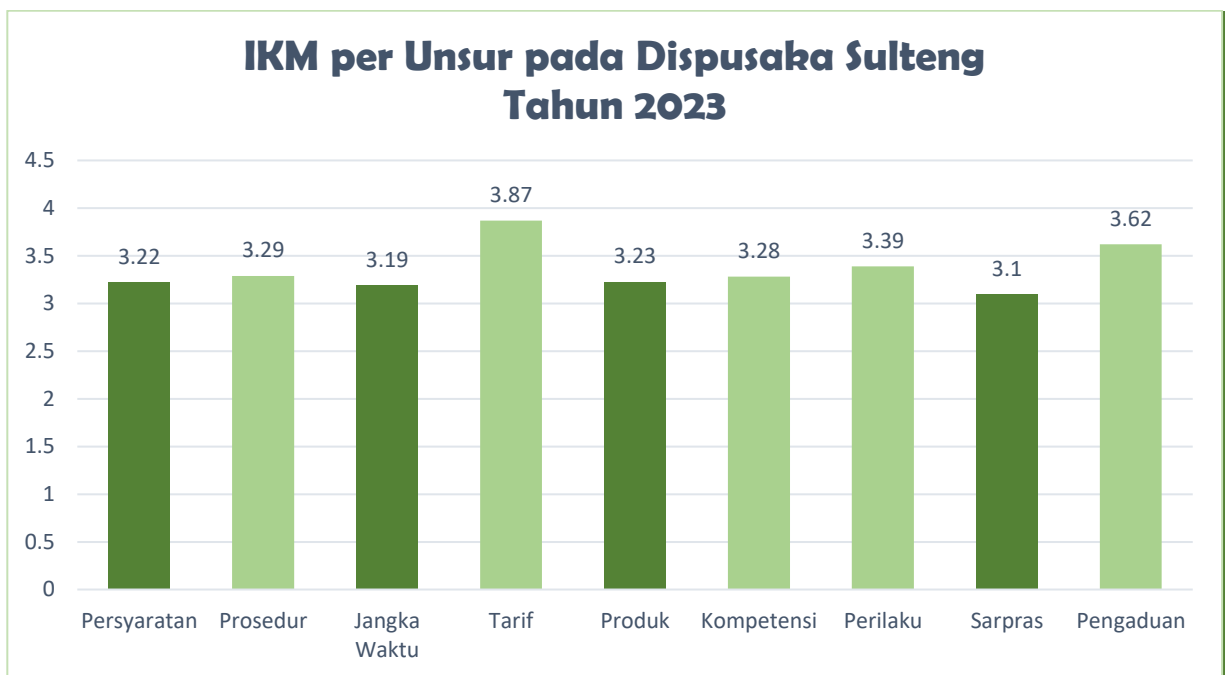
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	35	23.33
		PEREMPUAN	115	76.67
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	2.67
		SLTP	14	9.33
		SLTA	73	48.67
		DIII	2	1.33
		SI	54	36
		S2	3	2
3	PEKERJAAN	PNS	13	8.67
		TNI/POLRI	-	-
		SWASTA	22	14.67
		PELAJAR	83	55.33
		LAINNYA	32	21.33
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KEANGGOTAAN	14	9.33
		LAYANAN SIRKULASI	15	10
		LAYANAN RUANG BACA	120	80
		LAYANAN REFERENSI	2	1.33

## 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
<b>IKM per unsur</b>	3,22	3,29	3,19	3,87	3,23	3,28	3,39	3,10	3,62
<b>Kategori</b>	C	B	C	B	C	B	B	C	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83,88 (B atau Baik)</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,100. Selanjutnya waktu pelayanan memperoleh nilai terendah berikutnya yaitu 3,195 dan terakhir adalah persyaratan layanan yang mendapatkan nilai ketiga terendah yaitu 3,220.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,872, Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,623 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,387.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang perlu menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Koleksi buku perlu dilengkapi, diperbaharui dan diupdate secara rutin”
- “Tingkatkan kinerja wifi untuk menunjang sarana belajar pengunjung”.
- “Tempat penyimpanan barang (loker) yang rusak perlu diperbaiki dan harus disediakan kunci agar aman”
- “Fasilitas yang ada seperti WC dan rak buku dijaga dan dirawat kebersihannya”
- “Waktu yang diberikan diperbanyak lagi agar pembaca bisa selesai membaca buku di perpustakaan”.
- “Sebaiknya suasana di dalam perpustakaan selalu dalam keadaan tenang tanpa musik dan suara bising petugas”.

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

- Fasilitas dalam pelayanan dirasakan masih kurang, tidak lengkap dan tidak *up to date* terutama koleksi buku dan koneksi *internet* sehingga mengurangi kenyamanan dan kepuasan dalam menikmati pelayanan. Fasilitas yang telah disediakan juga banyak yang dalam kondisi rusak, sudah tua atau tidak layak lagi untuk difungsikan.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi *online* sudah diberlakukan namun belum banyak masyarakat yang mengetahui sehingga langsung datang ke lokasi layanan.

## 5.2 Rencana Tindak Lanjut

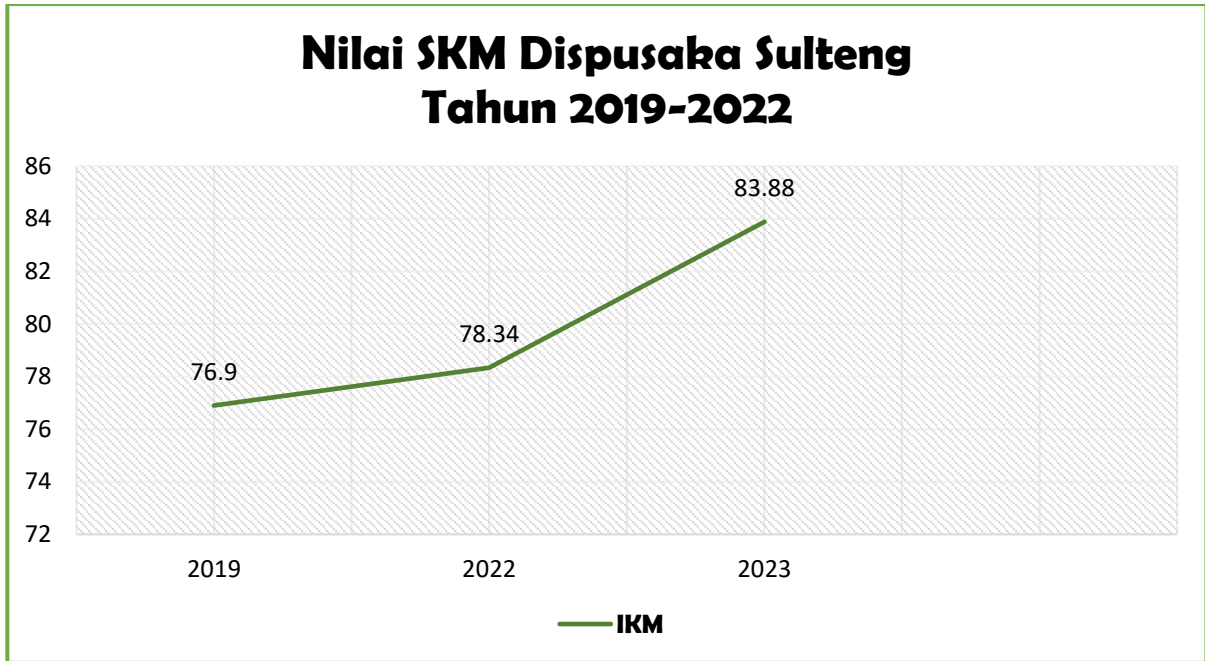
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal dengan pihak-pihak terkait penyelenggaraan layanan perpustakaan. 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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan	√	√	√	√	...
2	Waktu Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan	√	√	√	√	...

## 5.3 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 Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83.878. Nilai SKM Dispusaka Sulteng juga menunjukkan konsistensi tren peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan, serta persyaratan layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dalam pelayanan, penanganan pengaduan serta perilaku pelaksana petugas dalam pelayanan.

Palu, Agustus 2023

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI TENGAH,

**Drs. I NYOMAN SRIADIJAYA, MM.**

PEMBINA UTAMA MADYA, IV/d

NIP. 196409191990031009

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISPUSAKA SULTENG

Tanggal:

/  /

Waktu:

08.00-12.00  13.00-17.00

Jenis Layanan yang diterima :

Profil Responden

- Umur : ..... tahun (isi dengan angka)
- Jenis Kelamin : ❶ Laki- laki ❷ Perempuan
- Pendidikan Terakhir : ❶ SD ❷ SMP ❸ SMA ❹ D1/D2/D3 ❺ S1 ❻ S2 ke atas
- Pekerjaan : ❶ PNS ❷ TNI/POLRI ❸ SWASTA ❹ PELAJAR/MAHASISWA  
❺ WIRASWASTA ❻ Lainnya .....

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DISPUSAKA SULTENG (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak sesuai</li><li>b. Kurang sesuai</li><li>c. Sesuai</li><li>d. Sangat sesuai</li></ul> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak mudah</li><li>b. Kurang mudah</li><li>c. Mudah</li><li>d. Sangat mudah</li></ul> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak cepat</li><li>b. Kurang cepat</li><li>c. Cepat</li><li>d. Sangat cepat</li></ul> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Sangat mahal</li><li>b. Cukup mahal</li><li>c. Murah</li><li>d. Gratis</li></ul> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak sesuai</li><li>b. Kurang sesuai</li><li>c. Sesuai</li><li>d. Sangat sesuai</li></ul>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak kompeten</li><li>b. Kurang kompeten</li><li>c. Kompeten</li><li>d. Sangat kompeten</li></ul> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak sopan dan ramah</li><li>b. Kurang sopan dan ramah</li><li>c. Sopan dan ramah</li><li>d. Sangat sopan dan ramah</li></ul> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Buruk</li><li>b. Cukup</li><li>c. Baik</li><li>d. Sangat Baik</li></ul> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Tidak ada</li><li>b. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>c. Berfungsi kurang maksimal</li><li>d. Dikelola dengan baik</li></ul> <p>SARAN DAN MASUKAN:</p>
--	--

## 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	4	3	3	3	3	4	3	4
2	3		2	4	3	3	3	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3	1
4	3	3	3	4	3	3	3	3	1
5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	3	3	4	3	4
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	2	3	3	4	2	2	3	2	2
14	4	4	3	4	3	3	3	2	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	
16	3	4	3	3	3	3	2	3	1
17	3	2	3	4	3	3	3	2	2
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	3
20	4	3	3	4	4	4	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	2	4
22	3	3	3	4	3	3	3	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	3	3	3	4	2	4	4	2	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	2	3
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4
28	3	4	1	4	3	4	4	2	4
29	3	3	3	4	3	4	3	2	1
30	3	3	3	4	3	4	4	3	1
31	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	3	4	3
34	3	3	4	4	4	4	4	2	4
35	3	3	4	4	4	4	4	2	4
36	3	3	3	4	3	4	3	2	4
37	3	3	3	4	3	3	3	2	4
38	3	3	4	4	3	3	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	2	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3
52	3	4	3	3	3	3	3	4	4
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	2	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	2	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	1
63	3	3	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	3	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	4	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	3	3	4	3	4	4	2	4
69	3	4	3	4	3	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	2	2	2	3
72	3	3	3	4	3	3	2	2	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	1
74	3	3	3	4	3	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	3	3	3	2	3
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	4	3	4	3	3	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	3	3	4	4
88	3	3	3	4	3	3	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3		3	3	3	2	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	3	4
99	3	3	3	3	3	3	3	2	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	4	4	3	3	3	3	3	4
102	4	3	4	4	3	4	4	4	4
103	3	3	3	4	4	3	3	3	4
104	4		1	3	4	4	4	3	4
105	4	3	4	4	4	3	4	4	4
106	3	3	3	4	4	3	4	4	4
107	3	3	3	4	4	3	4	3	4
108	3	3	2	4	3	4	4	2	4
109	3	4	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	4	4	3	4
114	3	3	3	4	3	4	4	3	4
115	3	3	3	4	3		3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3		4	3	2	2	3	3
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	4
121	3	3	3	4	3	3	3	4	4
122	3	3	3	4	3	3	3	4	4
123	4	4	4	3	4	4	4	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
124	3	3	3	4	3	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	3	4	3	3	4	3	4	
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4
128	4	4	3	4	3	3	3	4	4
129	3	3	3	4	3	3	3	4	1
130	3	4	3	4	4	3	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	4	3	4
132	3	3	4	3	3	3	4	2	3
133	4	4	4	4	4	4	4	3	3
134	3	4	3	4	4	4	4	4	4
135	4	3	3	3	3	3	3	2	4
136	3	3	3	4	3	4	4	4	4
137	3	3	3	4	3	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	4	4	3	3	3	3	3
140	3	4	2	4	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	4	4	4	4	3	3	3	4	4
145	4	4	4	4	3	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	4	4	4	4	4	4
149	4	4	3	3	3	3	4	3	4
150	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Σ Nilai /Unsur	483	487	476	577	484	489	508	465	529
NRR / unsur	3.220	3.291	3.195	3.872	3.227	3.282	3.387	3.100	3.623
NRR tertbg/ unsur	0.358	0.366	0.355	0.430	0.359	0.365	0.376	0.344	0.403
									*)
									3.355
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>									<b>83.878</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.220
U2	Prosedur	3.291
U3	Waktu pelayanan	3.195
U4	Biaya/tarif	3.872
U5	Produk layanan	3.227
U6	Kompetensi pelaksana	3.282
U7	Perilaku pelaksana	3.387
U8	Sarana dan Prasarana	3.100
U9	Penanganan Pengaduan	3.623

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83.878 = Baik**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM





