

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)



KECAMATAN RASANA E TIMUR
TAHUN 2022


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan RasanaE Timur Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Kecamatan RasanaE Timur kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Kecamatan RasanaE Timur. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Kota Bima, 30 September 2022

Kota Bima, RasanaE Timur,

N. MUHAMMAD SAID, SE
NIP. 196604071990031007

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 2 |
| BAB II..... | 3 |
| PENGUMPULAN DATA SKM..... | 3 |
| 2.1 Pelaksana SKM..... | 3 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data..... | 3 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 4 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 4 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden..... | 4 |
| BAB III | 6 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... | 6 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM..... | 6 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 6 |
| BAB IV..... | 8 |
| ANALISIS HASIL SKM | 8 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 8 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut..... | 8 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 9 |
| BAB V..... | 10 |
| KESIMPULAN | 10 |
| LAMPIRAN..... | 11 |
| 1. Kuesioner..... | 11 |
| 2. Hasil Olah Data SKM..... | 12 |
| 3. Surat Keputusan tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Lingkup Kecamatan RasanaE Timur | 14 |

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 Unit Layanan pada Kecamatan RasanaE Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bima, 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 Unit Layanan Kecamatan RasanaE 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 Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur adalah tim yang sesuai Surat Keputusan pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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. Keenam unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur 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 serta secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|------------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | 1 – 2 September 2022 | 2 Hari |
| 2. | Pengumpulan Data | 3 – 18 September 2022 | 16 Hari |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 19 – 23 September 2022 | 5 hari |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 24 – 30 September 2022 | 7 hari |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur dalam kurun waktu satu bulan adalah sebanyak 60 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 60 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

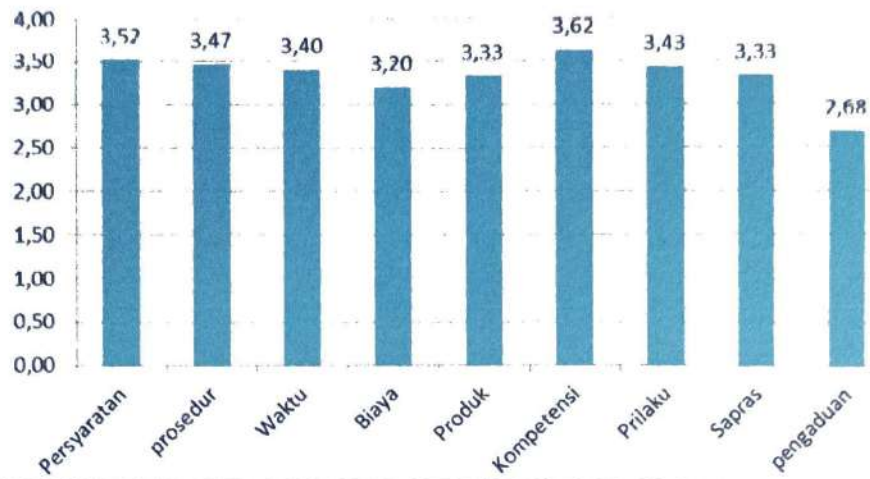
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 38 | 63,3% |
| | | PEREMPUAN | 22 | 36,7% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 5 | 8,3% |
| | | SLTP | 6 | 10% |
| | | SLTA | 26 | 43,3% |
| | | DIII | - | 0 |
| | | SI | 23 | 38,3% |
| | | S2 | - | |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 23 | 38,3% |
| | | POLRI | 2 | 3,3% |
| | | SWASTA | 34 | 56,7% |
| | | WIRUSAHA | 1 | 1,7% |
| | | LAINNYA | - | - |

3.2 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 | | 3,52 | 3,47 | 3,4 | 3,2 | 3,33 | 3,62 | 3,43 | 3,33 | 2,68 |
| Kategori | | A | B | B | B | B | A | B | B | C |
| IKM Unit Layanan | | 83,204 (B atau Baik) | | | | | | | | |

**IKM per Unsur pada Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur
Tahun 2022**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dilihat dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa rata-rata unsur pelayanan yang mendapat nilai B atau baik adalah Sistem Mekanisme Prosedur layanan yaitu 3,47; Waktu Penyelesaian Layanan yaitu 3,4; Biaya/Tarif Layanan yaitu 3,2; produk spesifikasi layanan yaitu 3,3; Perilaku Pelaksana Layanan yaitu 3,4; Sarana dan Prasarana Layanan yaitu 3,3; dan Penanganan Pengaduan Layanan yaitu 2,68.
2. Sedangkan dua unsur layanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu nilai A atau sangat baik yaitu Persyaratan Layanan mendapatkan nilai 3,52 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,62.

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”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “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. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

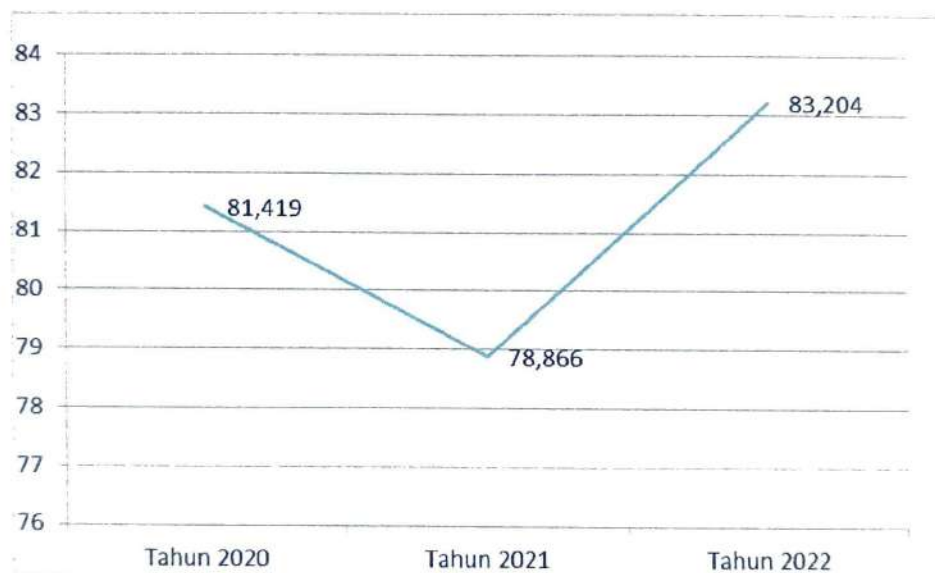
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas 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.

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 Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur Kota Bima
Tahun 2020 s.d 2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022 pada Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) bulan yaitu mulai tanggal 1 September s.d 30 September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Unit Layanan Lingkup Kecamatan RasanaE Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,204. Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan RasanaE Timur menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tujuh unsur menjadi prioritas perbaikan yaitu sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian layanan, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi layanan, perilaku pelaksana layanan, sarana dan prasarana pelayanan dan penanganan pengaduan
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Layanan dan Kompetensi pelaksanaan layanan

Kota Bima, 30 September 2022

Camat RasanaE Timur,



H. MUHAMMAD SAID, SE
NIP. 19660407 199003 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

| KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | | | | | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| PADA UNIT LAYANAN KOTA BIMA | | | | | | |
| Tanggal Survei | | Jam Survei | | 08.00 - 12.00 | | |
| | | | | 13.00 - 17.00 | | |
| PROFIL | | | | | | |
| Jenis Kelamin | <input type="checkbox"/> L | <input type="checkbox"/> P | Usia | | | Thn |
| Pendidikan | <input type="checkbox"/> SD | <input type="checkbox"/> SMP | <input type="checkbox"/> SMA | <input type="checkbox"/> S1 | <input type="checkbox"/> S2 | <input type="checkbox"/> S3 |
| Pekerjaan | <input type="checkbox"/> PNS | <input type="checkbox"/> TNI | <input type="checkbox"/> POLRI | <input type="checkbox"/> SWASTA | <input type="checkbox"/> WU | |
| Jenis Layanan yang diterima | <input type="checkbox"/> Lainnya (.....) *sebutkan | | | | | |

(Lingkari/huruf sesuai jawaban anda)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - a. Tidak cepat
 - b. Kurang cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - a. Sangat mahal
 - b. Cukup mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - a. Tidak kompeten
 - b. Kurang kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
 - a. Tidak sopan dan ramah
 - b. Kurang sopan dan ramah
 - c. Sopan dan ramah
 - d. Sangat Sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tapi tidak berfungsi
 - c. Berfungsi kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Kecamatan RasanaE Timur

ALAMAT :

Tlp/Fax :

| NOMOR URUT RESPONDEN | NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | |
| 23 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | |
| 28 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 31 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 34 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 50 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Jmlh Nilai tiap Unsur | 211 | 208 | 204 | 192 | 200 | 217 | 206 | 200 | 161 | |
| NRR tiap Unsur = Jmlh Nilai tiap Unsur / Jmlh kuesioner yang terisi | 3,517 | 3,467 | 3,400 | 3,200 | 3,333 | 3,617 | 3,433 | 3,333 | 2,683 | |
| NKR Terimbang tiap Unsur = NKR tiap Unsur x 0,111 | 0,3904 | 0,3848 | 0,3774 | 0,3552 | 0,37 | 0,4015 | 0,3811 | 0,37 | 0,2979 | 3,328 |
| IKM Unit Pelayanan | 9,7588 | 9,62 | 9,435 | 8,88 | 9,25 | 10,036 | 9,5275 | 9,25 | 7,4463 | 83,204 |

Jumlah

Keterangan :

| | | |
|-----------|---|----------------------------|
| U1 s/d U9 | = | Unsur Pelayanan |
| - NRR | = | Nilai Rata-rata |
| - IKM | = | Indeks Kepuasan Masyarakat |
| - *) | = | Jmlh NRR IKM Terimbang |
| - **) | = | IKM Unit Pelayanan x 25 |

| | |
|---------------------------|-----------------|
| IKM UNIT PELAYANAN | |
| 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 |

| No. | UNSUR PELAYANAN | JMLH NILAI TIAP UNSUR | NRR TIAP UNSUR | NRR TERTIMBANG TIAP UNSUR | IKM UNIT LAYANAN |
|---------------|-----------------------------------------|-----------------------|----------------|---------------------------|------------------|
| 1 | Persyaratan pelayanan | 211 | 6,3939 | 0,7097 | 17,7432 |
| 2 | Prosedur pelayanan | 208 | 6,3030 | 0,6996 | 17,4909 |
| 3 | Waktu pelayanan | 204 | 6,1818 | 0,6862 | 17,1545 |
| 4 | Biaya/Tarif pelayanan | 192 | 5,8182 | 0,6458 | 16,1455 |
| 5 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 200 | 6,0606 | 0,6727 | 16,8182 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 217 | 6,5758 | 0,7299 | 18,2477 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 206 | 6,2424 | 0,6929 | 17,3227 |
| 8 | Maklumat Pelayanan | 200 | 6,0606 | 0,6727 | 16,8182 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 161 | 4,8788 | 0,5415 | 13,5386 |
| JUMLAH | | | | 6,0512 | 151,2795 |

3. Surat Keputusan tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Lingkup Kecamatan RasanaE Timur