

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**KANTOR CAMAT PUJUT
KABUPATEN LOMBOK TENGAH
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

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	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
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 Kantor Camat Pujut sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan, 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 Kantor Camat Pujut Kabupaten Lombok 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.

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 Kantor Camat Pujut Kabupaten Lombok Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tim yang dari bagian kasi Pelayanan Umum sesuai pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 OPD Kantor Camat Pujut yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No. Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1. Persiapan	Juli 2024	4
2. Pengumpulan Data	September 2024	60
3. Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4. Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober - November 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada OPD Kantor Kecamatan Pujut berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kantor Camat Pujut dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 110 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 110 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 110 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	71	65%
		PEREMPUAN	39	35%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	7	6%
		SLTP	15	14%
		SLTA	63	57%
		DIII	0	0
		SI	25	23%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	16	15%
		WIRUSAHA	7	6%
		LAINNYA	24	22%
4	JENIS LAYANAN	SKTM	27	25%
		KARTU KELUARGA	33	30%
		KTP	34	31%
		AKTE KELAHIRAN	23	47%
		AKTE KEMATIAN	2	4%
		SURAT PINDAH	4	8%

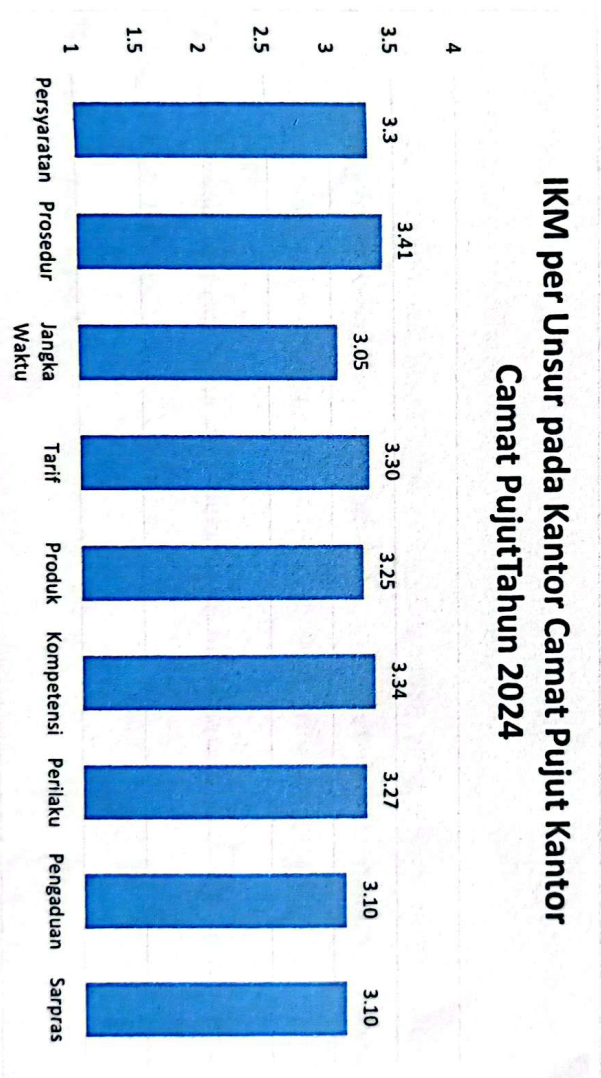
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,30	3,41	3,05	3,30	3,25	3,34	3,27	3,10	3,10
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	Unit	81,191 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,65 di unsur kecepatan pelayanan. Misalnya di pembuatan KTP. Karena On Line dari Dinas Dukcapil, diperlukan waktu yang agak lama menunggu persetujuan saat rekaman elektronik. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,70 adalah nilai terendah kedua di unsur kualitas sarana dan prasarana. Karena alat yang digunakan misalnya computer gangguan/eror. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah yaitu prosedur pelayanan. Otomatis pelayanan terhambat akibat dari kedua unsur di atas.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/kewajaran biaya dengan nilai 3,69. Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,25 serta perilaku petugas pelayanan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,18.

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 baik perlu dipertahankan dan ditingkatkan”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan akan dilaksanakan tahun depan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 11 bulan, kurang dari 14 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 16 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	Kecepatan Pelayanan	Penambahan loket layanan.	√	√			Kasi Tealayan Umum
		Meningkatkan layanan Internet		√			
2	Kualitas sarana dan prasarana	Perbaikan dan pembelian alat elektronik	√	√			Kasi Tealayan Umum

3	Prosedur layanan	Djalankan sesuai SOP	V	V	Kasi Tealayan Umum
----------	-------------------------	----------------------	----------	----------	---------------------------

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Pujut Kantor Camat Pujut, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai SKM 81,191.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan, serta kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan, kesesuaian tarif/biaya dan kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Sengkol November 2024


CAMAT PUJUT,
JUMAHIR, S.Sos.
Pembina, IV/a
NIP. 196712311993031134

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei :
 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRSAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :Isi : KTP, Akta, Sertifikat, Perijinan, UMKK, SKTM,dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *) 1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikeola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>			

Saran/Masukan/Pendapat:

Tanggal Survei : 8-16-2024

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 WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *ArWidha*.....*isal*
 : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai/jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan diinformasikan/dipublikasikan?	P *) 1 2 3 4	a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/larf yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan.	P *) 1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4	a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Bertungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.

Saran/Masukan/Pendapat:

Very good level pelayanan yang ramah dan profesional.

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 58 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Cek Ulang LK isal
 : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*)	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*)	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan/pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

PELAYANAN CIKUP MEMUASKAN PEMODA KEDEPANNYA
 BLANKO DLL SELALU LANCAP HINBA KAMI TERCIKUP

Tanggal Survei : 10 Oktober 2024

Jam Survei :

08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ...Ak.Ta....dan....Kk.....isai
 : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai/jawaban masyarakat/responden)

	P *)	P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian perayanan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/arf yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

Sudah sangat baik.
 Terima kasih !

Tanggal Survei : 3, Oktober, 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 19..tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA...IRT... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KTP
 : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)	P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan pelayanan diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/larf yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu 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	1 2 3 4	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Bertungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

Semoga ke depannya memberikan fasilitas yang lebih baik dan nyaman

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00*

13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 31 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surf Ket. Tblk manbu isal

: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan P.layanan yang diformasikan/dipublikasikan?</p> <p>a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. <input checked="" type="radio"/> kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>P *)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?</p> <p>a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. <input checked="" type="radio"/> Mudah. d. Sangat mudah.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. <input checked="" type="radio"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diformasikan?</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. <input checked="" type="radio"/> Cepat. d. Sangat cepat.</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. <input checked="" type="radio"/> Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tranf yang dibayarkan dengan yang diformasikan?</p> <p>a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. <input checked="" type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

Saran/Masukan/Pendapat:

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,300
U2	Kemudahan Pelayanan	3,418
U3	Kecepatan Pelayanan	3,055
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,309
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,255
U6	Kompetensi Petugas	3,345
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,273
U8	Penanganan Pengaduan	3,109
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,165

IKM UNIT PELAYANAN :

81,19

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik)
B (Baik)

: 88,31 - 100,00
: 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik)
D (Tidak Baik)

: 65,00 - 76,60
: 25,00 - 64,99

Tidak Baik
Kurang Baik
Baik
Sangat Baik
Kosong

% JAWABAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,00	0,00	1,82	1,82	0,00	0,00	0,00	0,91	0,91
0,91	2,73	10,00	0,00	0,91	0,00	0,00	11,82	11,82
68,18	52,73	69,09	63,64	72,73	65,45	72,73	62,73	62,73
30,91	44,55	19,09	34,55	26,36	34,55	27,27	24,55	24,55
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

110	110	110	110	110	110	110	110	110
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

Tidak Baik
Kurang Baik
Baik
Sangat Baik
Kosong
Total Responden

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	2	2	0	0	0	0	1
1	3	11	0	1	0	0	0	13
75	58	76	70	80	72	80	80	69
34	49	21	38	29	38	30	27	27
0	0	0	0	0	0	0	0	0
110	110	110	110	110	110	110	110	110

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









