

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III



**ESA HILANG
DUA TERBILANG**

**PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI
DINAS LINGKUNGAN HIDUP
TAHUN 2023**

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	6
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.....	11
ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
BAB V	18
KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	19
1. Kuesioner.....	19
2. Hasil Pengolahan Data.....	23

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 dan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam amanat 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 Lingkungan Hidup sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Tebing Tinggi, 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; dan
- 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 dan pengelolaan lingkungan hidup yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi.

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; dan
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; dan
6. Penerima manfaat layanan (masyarakat) dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi Melalui Aplikasi Sikemas (Survei Kepuasan Masyarakat).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan secara langsung dengan menggunakan kuisioner/Angket yang sudah disusun secara online dan langsung dibagikan oleh Penyelenggara Pelayanan kepada Pengguna Layanan dengan menggunakan Android atau Laptop. 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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden secara online sebagai penerima layanan dan secara otomatis hasilnya tersimpan dan dapat dilihat melalui Rekapitulasi pada Aplikasi Sikemas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Tim/Admin Sikemas Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi Sikemas dilakukan setiap hari dan langsung sejak Tahun 2019. Untuk mengetahui IKM dapat dilakukan secara periodik realtime (kapan dibutuhkan). Dan Evaluasi dilaksanakan secara berkala sekali dalam 1 (satu) triwulan:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Otomatis di Aplikasi	90
2.	Pengumpulan Data	Otomatis di Aplikasi	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Otomatis di Aplikasi	90
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Setiap Akhir Triwulan	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja (*accidental*) dalam arti seluruh responden yang dilayani dijadikan sampel.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data Periode 01 Juli – 30 September 2023 (TW III), jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 98 (sembilan puluh delapan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	60	61%
		PEREMPUAN	38	39%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2.04 %
		SLTP	1	1.02 %
		SLTA	45	45.92 %
		DIII	4	4.08 %
		SI	43	43.88 %
		S2	3	3.06 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	24	24.49 %
		SWASTA	30	30.61 %
		WIRAUSAHA	27	27.55 %
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0 %
		LAINNYA	17	17.35 %

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

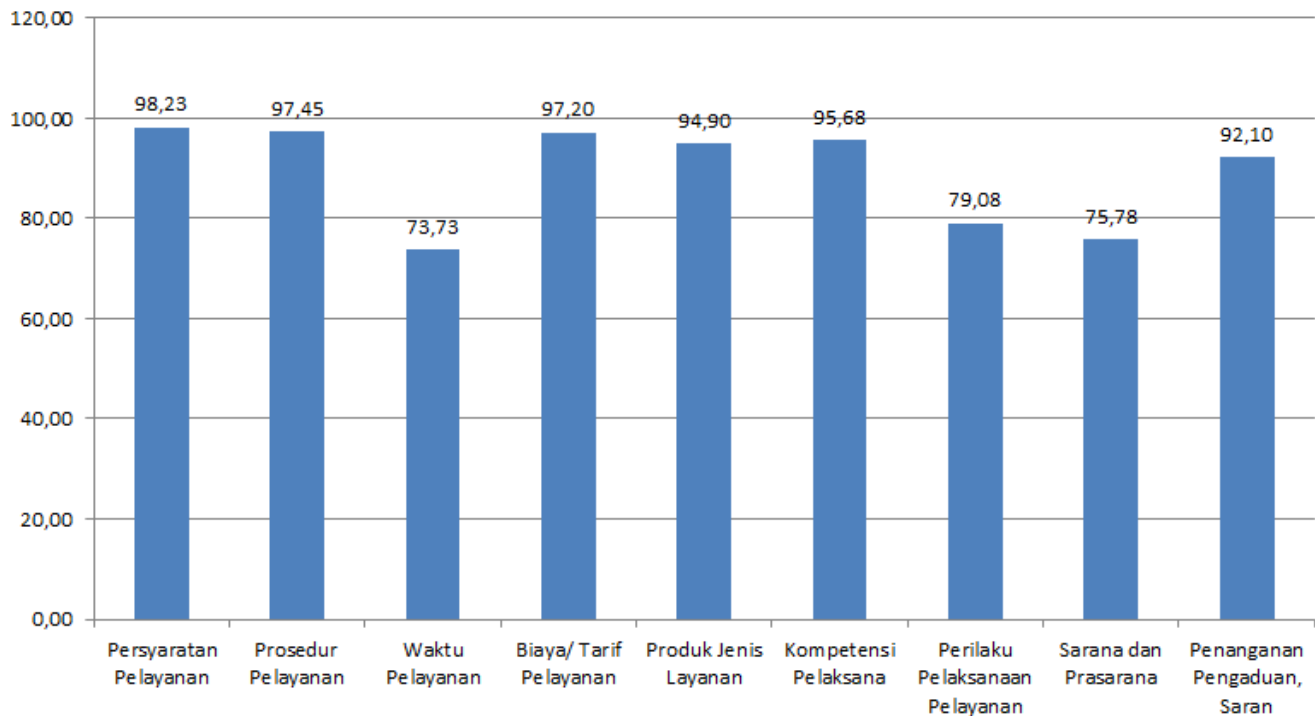
A. Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Contoh Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	IKM	Nilai per Unsur Layanan									Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Notifikasi Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	Mempertahankan Kinerja Pelayanan	Mempertahankan Kinerja Pelayanan
2	Notifikasi Persetujuan Lingkungan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-
3	Notifikasi Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-
4	Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-
5	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6	Rekomendasi Dokumen UKL-UPL/DPLH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memerlukan rencana tindak lanjut (Selama periode penilaian Tidak ada permintaan layanan)	-
7	Izin Pemakaian Tanah Lapang Merdeka	7	88.75	85.73	89.28	92.85	100	82.15	85.73	92.85	71.43	100	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
8	Nota Persetujuan Atas Pemaprasan/Peneban gan Pohon	73	89.5	100	100	69.18	100	97.95	98.30	75,35	74.65	90.08	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
9	Nota Persetujuan Atas Pelayanan Persampahan	12	85.75	93.75	89.58	81.25	77.08	83.33	83.33	89.58	79.18	95.83	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan
10	Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	3	89.75	100	83.33	83.33	100	91.68	100	75	75	100	Meningkatkan Kinerja Pelayanan	Meningkatkan Kinerja Pelayanan

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

IKM per Unsur pada Dinas Lingkungan Hidup
Kota Tebing Tinggi
Periode : TW III Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Jenis Layanan dan Unsur layanan

A. Analisis berdasarkan Jenis Layanan

Dari 10 Jenis Layanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup 1 jenis layanan dengan jumlah responden yang paling banyak yaitu layanan nota persetujuan atas pemaprasan/penebangan pohon dengan IKM 89.5. Terdapat 5 jenis layanan dengan jumlah responden paling sedikit serta IKM paling Rendah yaitu :

1. Jenis Layanan Notifikasi Persetujuan Lingkungan, dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.

Selama periode penilaian TW III (01 Juli s.d 30 September 2023), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

2. Jenis Layanan Notifikasi Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.

Selama periode penilaian TW III (01 Juli s.d 30 September 2023), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

3. Jenis Layanan Notifikasi Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.

Selama periode penilaian TW III (01 Juli s.d 30 September 2023), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

4. Jenis Layanan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL) dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.

Selama periode penilaian TW III (01 Juli s.d 30 September 2023), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

5. Jenis Layanan Rekomendasi Dokumen UKL-UPL/DPLH dengan jumlah responden 0, dan IKM 0.

Selama periode penilaian TW III (01 Juli s.d 30 September 2023), layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat sehingga tidak memiliki responden.

B. Analisis berdasarkan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 73,73 selanjutnya unsur sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai IKM 75,78 merupakan kategori terendah berdasarkan unsur layanan.
2. Unsur layanan dengan satu nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan dengan nilai 98,23.
3. 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 :
 - “Perlu peningkatan sarana prasarana untuk mengurangi waktu tunggu layanan”.
 - “Perlu mempersingkat waktu layanan”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Waktu penyelesaian layanan yang dianggap lambat disebabkan atas beberapa faktor yaitu :
 1. Jumlah sarana prasarana yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi tidak sebanding dengan jumlah permintaan layanan. Salah satu contoh adalah layanan Nota Persetujuan Atas Pemaprasan/Penebangan Pohon. Pada periode penilaian TW III, banyak permintaan atas layanan ini namun tidak didukung oleh jumlah sarana prasarana (mobil tangga) yang hanya ada 1 sehingga menimbulkan daftar tunggu untuk layanan ini.
 2. Kondisi Sarana Prasarana yang tidak memadai dan butuh banyak perbaikan. Contohnya pada layanan Nota Persetujuan Atas Pemaprasan/Penebangan Pohon dimana Sarana Prasarana utama yang digunakan yaitu mobil tangga. Mobil tangga yang dimiliki Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi merupakan kendaraan dengan usia lebih dari 34 tahun yang membutuhkan banyak perawatan dan keterbatasan pemakaian.
- Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan oleh masyarakat. Dalam penjelasan tim teknis di lapangan atas layanan Nota Persetujuan Atas Pemaprasan/Penebangan Pohon dimana perlu waktu untuk penyelesaian layanan karena Sarana Prasarana yang terbatas sehingga masyarakat merasa perlu peningkatan sarana prasarana.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

A. Berdasarkan jenis layanan

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 OPD. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dengan Responden berdasarkan IKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Jenis Layanan	Program/ Rencana Tindak Lanjut	Tindak Lanjut/ Realisasi	Keterangan
1	2	3	4	5
1	Notifikasi Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Air Limbah	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 100
2	Notifikasi Persetujuan Lingkungan	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0
3	Notifikasi Persetujuan Teknis Pemenuhan Baku Mutu Emisi	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0
4	Persetujuan Teknis Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0

5	Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0
6	Rekomendasi Dokumen UKL-UPL/DPLH	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Pada Periode Penilaian, masyarakat tidak mengajukan permintaan layanan, sehingga nilai IKM = 0
7	Izin Pemakaian Tanah Lapang Merdeka	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 88,75
8	Nota Persetujuan Atas Pemaprasan/Penebangan Pohon	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 89,5
9	Nota Persetujuan Atas Pelayanan Persampahan	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 85,75
10	Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup	Penerapan Layanan disesuaikan dengan SOP dan Peraturan yang Berlaku	Penerapan Layanan telah disesuaikan dengan SOP dan Memedomani Peraturan yang Berlaku	Nilai IKM = 89,75

B. Berdasarkan Unsur Pelayanan

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

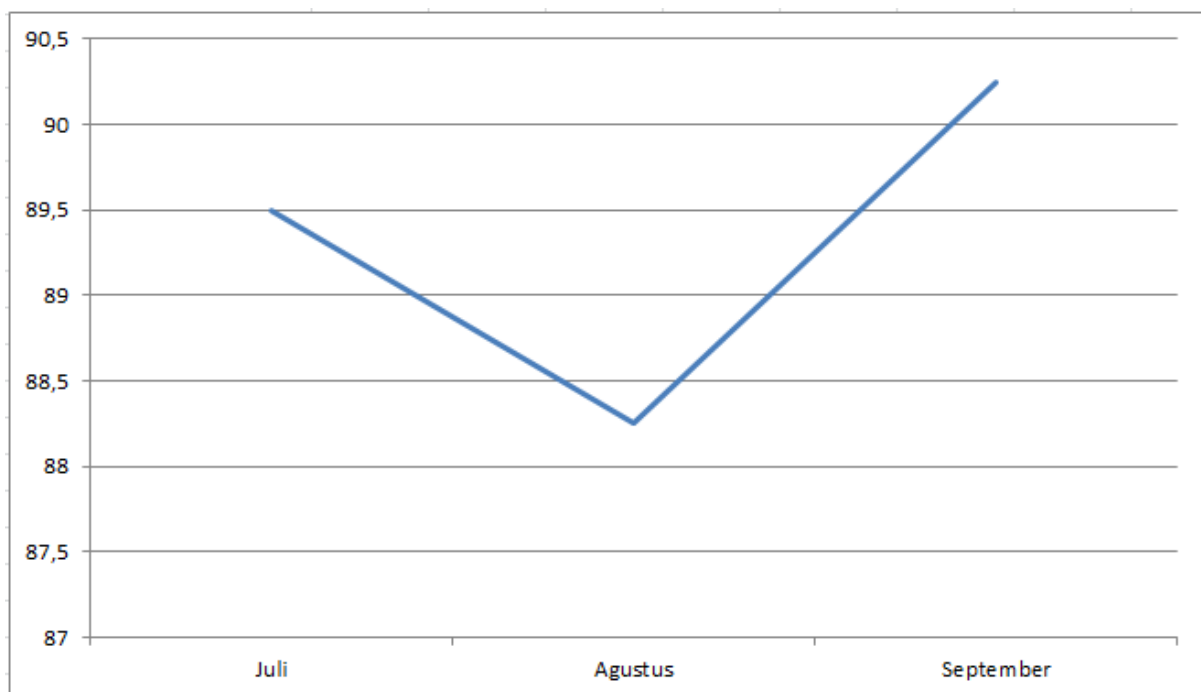
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana milik Instansi	√	√	√	√	Bidang PLB3K dan RTH
2	Waktu Pelayanan	Monitoring dan evaluasi terhadap waktu layanan dan penjelasan ke masyarakat terkait kendala yang dimiliki.	√	√	√	√	Bidang PLB3K dan RTH

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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai IKM Dinas Lingkungan Hidup

01 Juli – 30 September 2023



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Tebing Tinggi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 89,25.
2. Unsur layanan dengan satu nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan dengan nilai 98,23.

Tebing Tinggi, 19 Oktober 2023

**KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KOTA TEBING TINGGI**



DR. H. MUHAMMAD HASBIE ASHSHIDDIQI, M.M., M.Si
PEMBINA TK. I
NIP. 19760731 200801 1 001

LAMPIRAN

1. KUESIONER



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

Pilih OPD

Dinas Lingkungan Hidup TT

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

No. Buku Tamu

Nama

Umur (Tahun)

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Jenis Layanan

- Pilih Pendidikan -

- Pilih Pekerjaan -

- Pilih Pelayanan -

← Kembali

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

1/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ a. Tidak Sesuai

☐ b. Kurang Sesuai

☐ c. Sesuai

☒ d. Sangat Sesuai

← Kembali

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

2/9 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- ☐ a. Tidak Mudah
☐ b. Kurang Mudah
☐ c. Mudah
☒ d. Sangat Mudah

← Kembali

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

3/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ☐ a. Tidak Cepat
☐ b. Kurang Cepat
☒ c. Cepat
☐ d. Sangat Cepat

← Kembali

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

4/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ a. Sangat Mahal
☐ b. Cukup Mahal
☐ c. Murah
☒ d. Gratis

← Kembali

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

5/9 Bagaimana pendapat saudara tentang produk pelayanan antara yang tercantum dalam standart pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ a. Tidak Sesuai
☐ b. Kurang Sesuai
☒ c. Sesuai
☐ d. Sangat Sesuai

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

6/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

- ☐ a. Tidak Kompeten
☐ b. Kurang Kompeten
☒ c. Kompeten
☐ d. Sangat Kompeten

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

7/9 Bagaimana pendapat saudara tentang 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

[← Kembali](#)

[Berikutnya →](#)



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

8/9 Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Cukup
- ☒ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

← Kembali

Berikutnya →



Sistem Informasi Kepuasan Masyarakat

Perhatian

- Survey ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah Kota Tebing Tinggi. Hasil survei ini sangat bermanfaat bagi Pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik Kota Tebing Tinggi.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik
- Pilih salah satu huruf sesuai jawaban Saudara

9/9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- ☐ a. Tidak ada
- ☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ c. Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ d. Dikelola dengan baik

← Kembali

Simpan & Selesai ✓

2. HASIL OLAH DATA SKM

Data Responden

Masa Survey

Dari

2023-07-01





























Sampai























2023-09-30


































Tampilkan



Preview

Cetak

#	No. Kuisisioner	Nama	Usia (Tahun)	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Waktu Survey	Aksi
1	0160/PP/PLB3K/2023	JUNI SARAGIH	56	P	SLTA	LAINNYA	25 Sep 2023	
2	0159/PP/PLB3K/2023	RAMA	50	P	SLTA	LAINNYA	25 Sep 2023	
3	0158/PP/PLB3K/2023	JUNI ARTA	43	P	S1	PEGAWAI SWASTA	25 Sep 2023	
4	0157/PP/PLB3K/2023	TRI INDRI	40	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25 Sep 2023	
5	0156/PP/PLB3K/2023	ARJUNA	36	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Sep 2023	
6	0155/PP/PLB3K/2023	SAMSIR	51	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Sep 2023	
7	0154/PP/PLB3K/2023	BASTIAN AMRI	39	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Sep 2023	
8	0153/PP/PLB3K/2023	WIDYA SOFA	39	P	S1	PEGAWAI SWASTA	25 Sep 2023	
9	0152/PP/PLB3K/2023	IDRIS KURNIA	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	25 Sep 2023	
10	0151/PP/PLB3K/2023	KHOLIK	57	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Sep 2023	
11	0150/PP/PLB3K/2023	NUKMAN	53	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Sep 2023	
12	0149/PP/PLB3K/2023	RANI	38	P	SLTA	PEGAWAI SWASTA	25 Sep 2023	
13	0148/PP/PLB3K/2023	M AFFANDI	42	L	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Sep 2023	
14	0147/PP/PLB3K/2023	R GINTING	47	L	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Sep 2023	
15	0146/PP/PLB3K/2023	FAHRUN	37	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25 Sep 2023	
16	0130/PP/PLB3K/2023	FAHRUN	37	P	S1	PNS/TNI/POLRI	25 Sep 2023	
17	S23038	LINA S.	45	P	SLTA	LAINNYA	25 Sep 2023	
18	S23037	AMRIL	55	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Sep 2023	
19	S23036	EVI	51	P	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	25 Sep 2023	
20	003/PERTEK-BMAL/DLH-TT/2023	ELIDA SIHOTANG	29	P	D1-D3-D4	PEGAWAI SWASTA	21 Sep 2023	
21	005/PERTEK-BMAL/DLH-TT/2023	DR. NOVRI	35	P	S1	LAINNYA	21 Sep 2023	
22	004/PERTEK-BMAL/DLH-TT/2023	DITA	30	P	S1	PEGAWAI SWASTA	21 Sep 2023	
23	GAKKUM3	HERIYANTO	41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	20 Sep 2023	
24	GAKKUM2	MISTAR	47	L	SLTA	LAINNYA	20 Sep 2023	
25	GAKKUM1	ROSMATA PURBA	58	P	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	20 Sep 2023	
26	S23025	EVI	51	P	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	11 Sep 2023	
27	S23084	APANDI	28	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	11 Sep 2023	
28	011	ERWAN	41	L	S1	PEGAWAI SWASTA	11 Sep 2023	

29	0145/PP/PLB3K/2023	MAISARA	45	P	S1	PEGAWAI SWASTA	07 Sep 2023	
30	0144/PP/PLB3K/2023	AFRYANI	51	P	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	07 Sep 2023	
31	0143/PP/PLB3K/2023	HUTAGAOL	39	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	07 Sep 2023	
32	0142/PP/PLB3K/2023	BANGUN	42	L	S1	PNS/TNI/POLRI	07 Sep 2023	
33	0141/PP/PLB3K/2023	EDI	47	L	S1	PNS/TNI/POLRI	07 Sep 2023	
34	002	RUBEN MANULLANG	53	L	SD	PNS/TNI/POLRI	04 Sep 2023	
35	002	RUBEN MANULLANG	53	L	SD	PNS/TNI/POLRI	04 Sep 2023	
36	010	ADIL SETIAWAN	28	L	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	01 Sep 2023	
37	008	PARTOGI SIAGIAN	40	L	>S2	PEGAWAI SWASTA	01 Sep 2023	
38	005	BEBY FADYLAH HAKIM	33	P	S1	PEGAWAI SWASTA	31 Aug 2023	
39	004	FACHY D HIDAYAT	41	L	>S2	PNS/TNI/POLRI	31 Aug 2023	
40	001	ADI PRABOWO	25	L	S1	LAINNYA	31 Aug 2023	
41	002	M. AWALUDDIN DAMANIK	42	L	D1-D3-D4	PNS/TNI/POLRI	31 Aug 2023	
42	001	HERMANTO HUTAGALUNG	52	L	>S2	PNS/TNI/POLRI	31 Aug 2023	
43	S23082	NADRA	53	P	SLTP	WIRASWASTA/USAHAWAN	29 Aug 2023	
44	S23081	ATIN	35	P	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	29 Aug 2023	
45	S2308	NEVIN	60	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	29 Aug 2023	
46	0140/PP/PLB3K/2023	INDRA SIALOHO	38	L	D1-D3-D4	PEGAWAI SWASTA	29 Aug 2023	
47	0139/PP/PLB3K/2023	RIAWI	52	L	S1	PNS/TNI/POLRI	29 Aug 2023	
48	0138/PP/PLB3K/2023	PRAYOGA	40	L	S1	PEGAWAI SWASTA	29 Aug 2023	
49	0137/PP/PLB3K/2023	PRATAMI AYU	31	P	SLTA	PEGAWAI SWASTA	29 Aug 2023	
50	0136/PP/2023	ANGGUN	35	P	S1	PEGAWAI SWASTA	29 Aug 2023	
51	0135/PP/PLB3K/2023	ANGGI	36	P	S1	PEGAWAI SWASTA	26 Aug 2023	
52	0134/PP/PLB3K/2023	RAFIKA BASWEL	41	P	S1	PEGAWAI SWASTA	26 Aug 2023	
53	0133/PP/PLB3K/2023	AGUS SIREGAR	52	L	SLTA	LAINNYA	26 Aug 2023	
54	0132/PP/PLB3K/2023	SARISMAN	44	L	S1	LAINNYA	26 Aug 2023	
55	0131/PP/PLB3K/2023	HIDAYAT	37	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	26 Aug 2023	
56	0130/PP/PLB3K/2023	FITRA ARSANI	38	P	S1	WIRASWASTA/USAHAWAN	26 Aug 2023	
57	0129/PP/PLB3K/2023	ASMAWATI	50	P	SLTA	LAINNYA	26 Aug 2023	
58	0128/PP/PLB3K/2023	SABAR SAPTONO	45	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	26 Aug 2023	
59	0127/PP/PLB3K/2023	TRI SAPUTRA	39	L	S1	PEGAWAI SWASTA	26 Aug 2023	
60	0126/PP/PLB3K/2023	IRFAN	49	L	S1	PNS/TNI/POLRI	26 Aug 2023	
61	0125/PP/PLB3K/2023	PANGARIBUAN	56	L	S1	PNS/TNI/POLRI	26 Aug 2023	
62	0124/PP/PLB3K/2023	AGUS SALIM	42	L	S1	PEGAWAI SWASTA	24 Aug 2023	

63	0123/PP/PLB3K/2023	LENI INDAH SARI	40	P	S1	PEGAWAI SWASTA	24 Aug 2023	
64	0122/PP/PLB3K/2023	NASIB	55	L	S1	PNS/TNI/POLRI	23 Aug 2023	
65	0121/PP/PLB3K/2023	IRFAN	51	L	S1	PNS/TNI/POLRI	23 Aug 2023	
66	0120/PLB3K/2023	ERIZAL	59	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	20 Aug 2023	
67	0119/PP/PLB3K/2023	WINDA	39	P	SLTA	LAINNYA	20 Aug 2023	
68	0118/PLB3K/2023	HALIM KUSUMA	53	L	S1	PNS/TNI/POLRI	20 Aug 2023	
69	0117/PP/PLB3K/2023	ALFRED SEMBIRING	58	L	SLTA	PNS/TNI/POLRI	20 Aug 2023	
70	0116/PP/PLB3K/2023	MASDULAH AHMAD	46	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	20 Aug 2023	
71	0115/PP/PLB3K/2023	HASNI	46	P	D1-D3-D4	PEGAWAI SWASTA	20 Aug 2023	
72	0114/PP/PLB3K/2023	ROSMANI	46	P	SLTA	LAINNYA	20 Aug 2023	
73	0113/PP/PLB3K/2023	NASRUL HIDAYAT	40	L	S1	PEGAWAI SWASTA	20 Aug 2023	
74	0112/PP/PLB3K/2023	HASNIMAN	53	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	20 Aug 2023	
75	0111/PP/PLB3K/2023	HARDIAN	40	L	S1	PNS/TNI/POLRI	16 Aug 2023	
76	0110/PP/PLB3K/2023	ERNA	46	P	SLTA	LAINNYA	24 Jul 2023	
77	0109/PP/PLB3K/2023	SURYA DHARIMA	43	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	24 Jul 2023	
78	0108/PP/PLB3K/2023	ILHAM EFENDI	43	L	SLTA	PEGAWAI SWASTA	24 Jul 2023	
79	0107/PP/PLB3K/2023	M IKHSAN	47	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	24 Jul 2023	
80	0106/PP/PLB3K/2023	ADE TRISNANI	43	P	SLTA	LAINNYA	24 Jul 2023	
81	0105/PP/PLB3K/2023	WIDYA NINGSIH	45	P	S1	PEGAWAI SWASTA	24 Jul 2023	
82	0104/PP/PLB3K/2023	DEDI INDRAMAN	54	L	SLTA	LAINNYA	24 Jul 2023	
83	0103/PP/PLB3K/2023	LILY	48	P	SLTA	LAINNYA	24 Jul 2023	
84	0102/PP/PLB3K/2023	IRFAN ARMANSYAH	49	L	S1	PNS/TNI/POLRI	24 Jul 2023	
85	0101/PP/PLB3K/2023	ARIFIN HARAHAP	58	L	S1	PNS/TNI/POLRI	24 Jul 2023	
86	0100/PP/PLB3K/2023	NURHAJIAH	43	P	S1	LAINNYA	12 Jul 2023	
87	0099/PP/PLB3K/2023	ARDIANSYAH PULUNGAN	41	L	S1	PNS/TNI/POLRI	12 Jul 2023	
88	0098/PP/PLB3K/2023	ERISON BUTARBUTAR	62	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	12 Jul 2023	
89	0097/PP/PLB3K/2023	NURFIDAYANTI	41	P	SLTA	PEGAWAI SWASTA	12 Jul 2023	
90	0096/PP/PLB3K/2023	IRWANSYAH NASUTION	60	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	12 Jul 2023	
91	0095/PP/PLB3K/2023	HERI	43	L	S1	PNS/TNI/POLRI	11 Jul 2023	
92	0094/PP/PLB3K/2023	SARIJADI	51	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	11 Jul 2023	
93	0093/PP/PLB3K/2023	HERI SANDI	42	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	05 Jul 2023	
94	0092/PP/PLB3K/2023	FUJIAN TO	47	L	SLTA	LAINNYA	05 Jul 2023	
95	0091/PP/PLB3K/2023	ASTINA	38	P	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	05 Jul 2023	
96	0090/PP/PLB3K/2023	RUDI SIALOHO	42	L	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	05 Jul 2023	

97	0089/PP/PLB3K/2023	MHD IQBAL BUTARBUTAR	38	L	S1	PEGAWAI SWASTA	05 Jul 2023	
98	0088/PP/PLB3K/2023	VIVI SUPRIANTI	40	P	SLTA	WIRASWASTA/USAHAWAN	05 Jul 2023	

Rata-rata usia		44.59		Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	24	24.49%
Jenis Kelamin	Laki-laki	60	61%		PEGAWAI SWASTA	30	30.61%
	Perempuan	38	39%		WIRASWASTA/USAHAWAN	27	27.55%
Pendidikan Terakhir	SD	2	2.04%		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
	SLTP	1	1.02%		LAINNYA	17	17.35%
	SLTA	45	45.92%				
	D1-D3-D4	4	4.08%				
	S1	43	43.88%				
	>S2	3	3.06%				

Data Kuisi

Masa Survey

Dari

2023-07-01

Sampai

2023-09-30

Tampilkan

Preview

Cetak

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan
Masa Survey 01 Juli 2023 s.d 30 September 2023

IKM UNIT PELAYANAN
3.57

MUTU PELAYANAN
Sangat Baik

RESPONDEN
98 Orang

No. Buku Tamu	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
-	4	4	4	3	4	3	4	3	4	
-	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
-	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
-	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
-	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	4	3	3	4	

-	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
-	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
-	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
-	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
-	3	4	4	4	3	4	4	2	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
-	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
-	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
-	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
-	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
-	4	4	3	4	3	4	3	2	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	2	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	2	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	4	4	

-	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	3	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
-	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
Jumlah	385	382	289	381	372	375	310	297	361	
NRR/Unsur	3.929	3.898	2.949	3.888	3.796	3.827	3.163	3.031	3.684	
NRR Tertimbang/unsur	0.436	0.433	0.327	0.432	0.421	0.425	0.351	0.336	0.409	*) 3.57
Total Responden										98
IKM Unit pelayanan										**) 3.57

Keterangan :		
- U1 s.d U9	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	
Mutu Pelayanan	IKM	Interval
A (Sangat Baik)	88.31 - 100	3.53 - 4.00
B (Baik)	76.61 - 88.30	3.06 - 3.53
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60	2.60 - 3.06
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99	1.00 - 2.59

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan pelayanan	3.929
U2	Prosedur Pelayanan	3.898
U3	Waktu Pelayanan	2.949
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.888
U5	Produk Jenis Pelayanan	3.796
U6	Kompetensi Pelaksana	3.827
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.163
U8	Sarana dan prasarana	3.031
U9	Penanganan Pengaduan, saran	3.684

Rekapitulasi IKM

Masa Survey

Pilih Jenis Pelayanan

SEMUA PELAYANAN

Dari

2023-07-01

Sampai

2023-09-30

Tampilkan

Lihat

Cetak

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Masa Survey 01 Juli 2023 s.d 30 September 2023

<div> <div></div> <div>IKM UNIT PELAYANAN</div> <div>89.25</div> </div>	<div> <div></div> <div>MUTU PELAYANAN</div> <div>Sangat Baik</div> </div>	<div> <div></div> <div>RESPONDEN</div> <div>98 Orang</div> </div>
---	---	---

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	88.31 - 100
B (Baik)	76.61 - 88.30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	
U1	Persyaratan pelayanan	98.23	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	97.45	Sangat Baik
U3	Waktu Pelayanan	73.73	Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	97.20	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	94.90	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	95.68	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	79.08	Baik
U8	Sarana dan prasarana	75.78	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, saran	92.10	Sangat Baik

Laporan Grafik

Masa Survey

Dari

2023-07-01

Sampai

2023-09-30

Tampilkan

Cetak

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Masa Survey 01 Juli 2023 s.d 30 September 2023

