

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



**DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2024**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
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.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	17
3. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan SKM.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamankan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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 juga 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

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan adalah sebagai berikut :

- a) Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d) Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
- e) Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan.

Adapun maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.4 Manfaat

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- d) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup

- Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan dilakukan secara mandiri yang dikoordinir oleh Kepala Dinas, Sekretaris Dinas dan dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode online dimana pengguna layanan akan mengisi kuesioner elektronik yang linknya disebarikan melalui media sosial Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan ataupun melalui *WhatsApp* 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan, 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, keterampilan 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 oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan melalui link google drive yang terkoneksi dengan operator penghimpun data pengisian kuesioner. 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 per semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 Maret – 30 Maret 2024	30
2.	Pengumpulan Data	1 April – 30 April 2024	30
3.	Pengolahan Data	1 Mei – 31 Mei 2024	31
4.	Penyusunan dan Pelaporan	1 Juni – 15 Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan Semester I Tahun 2024 adalah yang pertama kali dilakukan maka dalam penentuan besaran populasi yaitu berdasarkan asumsi jumlah pengguna layanan pada periode pelaksanaan. Asumsi jumlah pengguna layanan pada periode

berjalan adalah kurang lebih 35 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah 3 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 17 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	20	62,5 %
		PEREMPUAN	12	37,5 %
2	USIA	17-30	7	21,8 %
		31-40	8	24,9 %
		41-50	10	31,2 %
		51-60	7	22,1 %
3	PENDIDIKAN	TIDAK MENGISI PENDIDIKAN SD KE BAWAH	3	7,4 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	6	20,6 %
		DIII	6	20,6 %
		SI	13	37,7 %
		S2	4	13,7 %
		ASN	25	78,1 %
4	PEKERJAAN	SWASTA	2	6,3 %
		MAHASISWA	1	3,1 %
		PELAJAR	1	3,1 %
		PHL	2	6,2 %
		IRT	1	3,1 %
		PELAYANAN KB	21	65,5 %
5	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	PELAYANAN PENANGANAN KASUS KEKERASAN ANAK DAN PEREMPUAN	7	21,9 %
		PELAYANAN KEGIATAN DUTAGENRE	2	6,3 %
		PELAYANAN KEGIATAN PIK-R	2	6,3 %

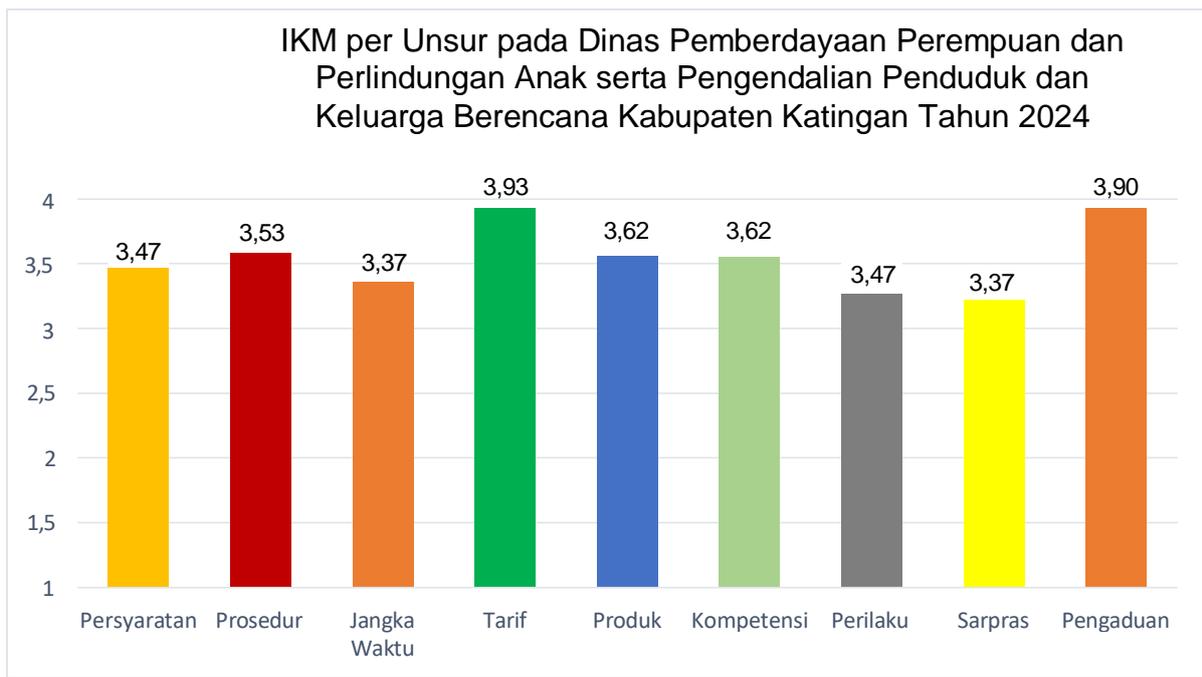
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat 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	3,93	3,62	3,62	3,47	3,53	3,37	3,47	3,37	3,90
Kategori	A	A	A	B	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	89,75 (Sangat 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. Terdapat 4 (empat) unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Sarana Prasarana dengan nilai 3,37, unsur Perilaku dengan nilai 3,47, unsur Jangka Waktu dengan nilai 3,37 dan unsur Persyaratan dengan nilai 3,47.
2. Sedangkan 5 (lima) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Tarif/biaya dengan nilai 3,93, unsur Pengaduan dengan nilai 3,90, unsur Prosedur dengan nilai 3,53, unsur Kompetensi dengan nilai 3,62, dan unsur Produk dengan nilai 3,62.

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

- a) Sarana dan prasana layanan yang belum cukup memadai;
- b) Perilaku pelayanan yang kurang maksimal dalam merespon penerima layanan;
- c) Waktu penyelesaian pelayanan yang lebih lama dari Standar Operasional Prosedur yang ada; dan
- d) Persyaratan yang agak meyulitkan bagi penerima layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Mengevaluasi sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui atau dilengkapi 		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan

					Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA
2.	Perilaku	<ul style="list-style-type: none"> • Mengevaluasi pemberi layanan dalam rapat staf 		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA
3.	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Memperbaiki / memperbaharui dan mengevaluasi SOP 		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA
4	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Memperbaharui SOP dan melakukan pengecekan ataupun evaluasi. 		√	Bidang Pengendalian Penduduk dan KB, Bidang Ketahanan Keluarga Sejahtera dan UPTD PPA

BAB V

KESIMPULAN

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

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,75.
- 2) Unsur pelayanan yang termasuk 4 (empat) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Sarana Prasarana, Kompetensi, Jangka Waktu dan Perilaku.
- 3) Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan, Pengaduan, Prosedur, Tarif dan Produk.

Kasongan, 25 Juni 2024

Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan
Perlindungan Anak serta Pengendalian
Penduduk dan Keluarga Berencana
Kabupaten Katingan,



dr. ROBERTUS PAMURYANTO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP.19681119 200003 1 003

LAMPIRAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KATINGAN TAHUN 2024

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN UNTUK SEMESTER I (JANUARI-JUNI 2024)

morendreyp95@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA *

Jawaban Anda

USIA *

Jawaban Anda

JENIS KELAMIN *

L

P

PENDIDIKAN

Jawaban Anda _____

PEKERJAAN *

ASN

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

MAHASISWA

PELAJAR

Yang lain: _____

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- PELAYANAN PENANGANAN KASUS KEKERASAN ANAK DAN PEREMPUAN
- PELAYANAN KB
- PELAYANAN KEGIATAN PIK-R
- PELAYANAN KEGIATAN DUTA GENRE

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *

- Tidak Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

- Tidak Kompeten
- Cukup Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? *

- Tidak Sesuai
- Cukup Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? *

- Tidak Mudah
- Cukup Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di unit ini ? *

- Tidak Cepat
- Cukup Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang etika petugas pelayanan di unit ini ? *

- Tidak ramah dan sopan
- Cukup ramah dan sopan
- Ramah dan sopan
- Sangat ramah dan sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di unit ini ? *

- Buruk
- Cukup Baik
- Baik
- Sangat Baik

1. HASIL PENGOLAHAN DATA

RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
10	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
11	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
12	4	3	4	3	3	3	3	2	3	
13	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	3	2	2	3	3	4	
17	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
18	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	3	3	3	3	2	4	
22	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	3	2	2	3	2	2	3	3	
25	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
28	4	3	2	3	3	2	2	3	4	
29	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
30	4	3	3	3	3	2	3	3	4	

31	4	3	3	4	4	3	3	3	4		
32	4	4	4	4	3	3	3	2	4		
NILAI UNSUR	126	116	116	111	113	108	111	108	125		
NRR UNSUR	3,93	3,62	3,62	3,47	3,53	3,37	3,46	3,37	3,9		
										1	
NRR TERTIMBANG	0,43	0,4	0,4	0,38	0,39	0,37	0,38	0,37	0,43	3,59	9
										25	
											0,11
IKM UNIT PELAYANAN										89,75	

	=	BOBOT
	=	UNSUR
	=	BOBOT NRR TERTIMBANG
	=	NILAI PENIMBANG
	=	NILAI IKM

U1 - 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	
Per Unsur			
IKM UNIT PELAYANAN : 89,75			
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	