

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025**



**SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN SUMBAWA
TAHUN 2025**

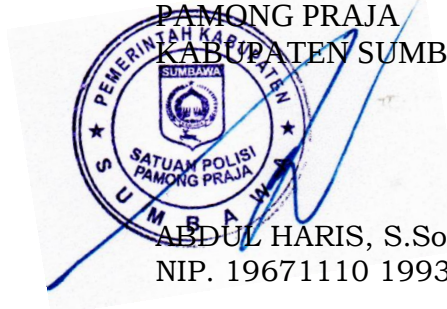
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami sampaikan kehadiran Allah SWT tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dalam rangka pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di Tahun 2025. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey SKM Tahun 2025 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Sumbawa pada umumnya.

Sumbawa, Oktober 2025
KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA
KABUPATEN SUMBAWA



ABDUL HARIS, S.Sos
NIP. 19671110 199303 1 023

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).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	20

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, karena kualitas Pelayanan Publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan Pemerintah Yang baik (Good Governance).

Dari Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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.

Pelaksanaan survey ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa sebagai salah satu penyedia layanan publik pada urusan pelayanan dasar penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, 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 nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil

Survei Kepuasan Masyarakat (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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja
4. 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 Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa.

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 Survei Kepuasan Masyarakat (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

Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dengan cara membagikan kuisioner kepada pengguna layanan/responden.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan survey, tim pelaksana kegiatan membagikan kuisioner yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang terdapat dalam pertanyaan-pertanyaan kuisioner adalah :

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 dan dengan mendatangi masyarakat yang telah dilayani oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa. 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.

Pengumpulan data diprioritaskan kepada masyarakat yang menyampaikan aduan kepada Satpol PP baik secara langsung maupun melalui daring disamping itu juga kepada masyarakat yang telah diberikan pelayanan oleh Satpol PP melalui kegiatan rutin dalam penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Agustus - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Sumbawa dalam kurun waktu satu tahun 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 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERIS TIK	INDIKATO R	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	35	58,33%
		PEREMPUAN	25	41,66%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP	5	8,33%
		SLTA	23	38,33%
		DIII	2	3,33%
		SI	30	50%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/ASN	22	45%
		TNI/POLRI	2	3,33%
		SWASTA	11	18,33%
		PEDAGANG	15	25%
		PETANI/NELAYAN	5	8,3%
		LAINNYA	5	8,3%
4	JENIS LAYANAN	Magang, PKL, dan Penelitian	5	8,3%
		Penanganan Pengemis, Gelandangan Dan Orang Terlantar	6	10%

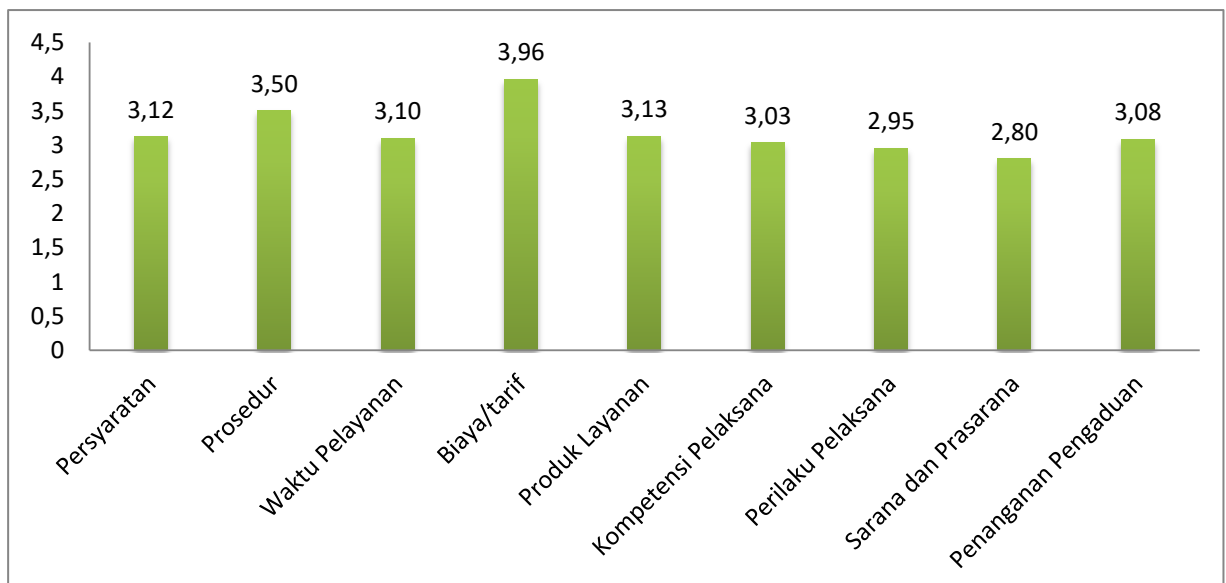
		Penanganan Orang Dalam Gangguan Jiwa	2	3,33%
		Penanganan Unjuk Rasa	12	20%
		Pengamanan Objek Vital	4	6,66%
		Pengamanan Even Sosial Budaya Dan Keagamaan	6	10%
		Penanganan Layanan Ganti Rugi Dampak Penegakan Perda/Perkada	0	0%
		Penanganan Pengaduan	4	6,66%
		Konsultasi Hukum Peraturan Perundang-Undangan Daerah	1	1,66%
		Permohonan Pengembalian Barang Bukti	2	3,33%
		Sosialisasi Penegakan Perda/Perkada	2	3,33%
		Pembinaan Dan Sosialisasi Pelanggaran Perda/Perkada	2	3,33%
		Penertiban Pelajar	3	5%
		Pembuatan KTA Satlinmas	0	%
		Sosialisasi Kelinmasan	2	3,33%
		Pembinaan Dan Pelatihan Bimbingan Jasmani PolPP	6	10%
		Pendidikan dan Pelatihan PPNS	1	1,66%
		Kirab Pataka Kabupaten Sumbawa	2	3,33%
		Kirab Pataka Provinsi NTB	0	%

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	3,12	3,50	3,10	3,96	3,13	3,03	2,95	2,80	3,08
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	79,60 (A Baik)								

**IKM per unsur Pada Satuan Polisi Pamong Praja
Kabupaten Sumbawa Tahun 2025**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 2 unsur terendah yang pertama yaitu **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 2,80. Selanjutnya **Prilaku Pelaksana** yang mendapatkan nilai 2,95 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan tertinggi adalah **Tarif** (3,96) dan **Prosedur** (3,50) .

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk baik melalui pengumpulan langsung melalui Survei maupun melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan (whatsapp, facebook, instagram) diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. Terhadap unsur sarana dan prasarana perlu dilakukan evaluasi sehingga ke depan akan lebih baik lagi dalam hal layanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat secara cepat dengan dukungan sarana yang harus dimiliki baik itu perlengkapan operasional maupun sarana penunjang lainnya.
- b. Terhadap unsur Prilaku Pelaksana ke depan akan melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan berbagai pelatihan sehingga anggota memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan agar dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik.

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

- c. Berdasarkan pelaksanaan survei lapangan bahwa masyarakat/responden kurang respek atau tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapat dalam pengisian formulir SKM yang diberikan. Masyarakat/Responden belum paham maksud dan tujuan dari pelaksanaan survei.
- d. Kurangnya sumberdaya aparatur dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.
- e. Masih kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang proses layanan.

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 dari survey dilakukan melalui evaluasi internal. Dengan penentuan perbaikan direncanakan dengan perbaikan jangka menengah 6 bulan dan jangka Panjang 12 bulan, yang dituangkan dalam table sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU				PENANG GUNG JAWAB
			TW 1	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan evaluasi sehingga kedepan akan lebih baik lagi dalam hal layanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat secara cepat dengan dukungan sarana yang harus dimiliki baik itu perlengkapan operasional maupun sarana penunjang lainnya.		√	√		Sekretariat dan Bidang
2	Prilaku Pelaksana	Melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan berbagai pelatihan sehingga anggota memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan agar dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik	√	√	√	√	Sekretariat dan Bidang

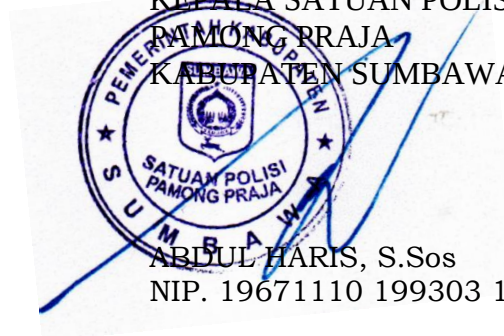
BAB V

KESIMPULAN

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

1. Berdasarkan hasil analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Sumbawa yang dilaksanakan pada Tahun 2024 dengan responden sebanyak 60 orang dapat disimpulkan termasuk dalam Kategori Pelayanan Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 79,60 (tujuh sembilan koma enam puluh).
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana dan Prilaku Pelaksana.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif dan Prosedur.

Sumbawa, Oktober 2025
KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA
KABUPATEN SUMBAWA



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2025

Petunjuk Pengisian:

Isilah kuisioner ini dengan memberi tanda centang (√) pada kolom pilihan yang sesuai dengan pendapat Anda.

Tanggal : / /

Jenis Layanan yang diterima :

Nama :

Usia: ____ (tahun)

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3/S1 ☐ S2 ke atas

Pekerjaan: ☐ PNS/ASN ☐ TNI/POLRI ☐ Swasta

Wilayah domisili: _____

☐ Petani/Nelayan ☐ Pedagang ☐ Lainnya

No	Unsur Pelayanan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ sesuai	☐ Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara/i tentang kemudahan prosedur pelayanan di Satpol-PP	☐ Tidak Mudah	☐ Kurang mudah	☐ Mudah	☐ Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	☐ Tidak cepat	☐ Kurang cepat	☐ Cepat	☐ Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	☐ Sangat mahal	☐ Cukup mahal	☐ Murah	☐ Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	☐ Tidak sesuai	☐ Kurang sesuai	☐ sesuai	☐ Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	☐ Tidak kompeten	☐ Kurang kompeten	☐ Kompeten	☐ Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara/i perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	☐ Tidak sopan	☐ Kurang sopan	☐ sopan	☐ Sangat sopan
8	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang kulaitas sarana dan prasarana	☐ Buruk	☐ Cukup	☐ Baik	☐ Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	☐ Tidak ada	☐ Ada tetapi tidak berfungsi	☐ Berfungsi	☐ Berfungsi dengan baik
SARAN DAN MASUKAN :					

2. Hasil Pengolahan Data Survei SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYRAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
(1)	U1 (2)	U2 (3)	U3 (4)	U4 (5)	U5 (6)	U6 (7)	U7 (8)	U8 (9)	U9 (10)	
1	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	
5	3	3	2	4	3	2	2	3	3	
6	2	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	2	4	4	4	3	
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
9	4	3	4	4	2	3	2	3	3	
10	4	4	4	4	4	3	2	3	4	
11	2	4	3	4	4	3	3	1	2	
12	3	3	3	4	3	4	4	1	3	
13	4	4	3	4	2	3	2	3	4	
14	3	4	3	4	3	2	4	3	4	
15	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
16	2	4	3	4	4	3	3	4	3	
17	2	4	3	4	3	4	2	3	3	
18	3	3	3	4	3	2	2	4	3	
19	2	3	4	4	3	2	2	4	4	
20	4	3	2	4	4	3	3	3	2	
21	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
23	3	4	4	4	4	2	4	4	2	
24	4	3	3	4	3	3	2	2	3	
25	4	4	3	4	3	2	2	3	2	
26	4	4	3	4	3	2	2	4	3	
27	3	3	3	4	2	3	2	3	4	
28	3	3	4	4	2	2	3	3	4	
29	2	3	2	4	4	3	2	2	2	
30	2	4	4	4	3	4	2	2	2	
31	3	4	3	4	3	3	3	2	3	
32	4	4	2	4	3	2	4	2	3	
33	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
34	3	3	4	4	4	3	2	3	2	
35	4	3	3	4	3	3	4	2	4	
36	3	4	2	4	2	3	4	2	2	
37	4	4	4	4	2	3	3	2	2	
38	4	3	1	4	4	4	3	2	3	
39	2	4	3	4	3	4	2	3	4	
40	2	4	1	4	3	2	2	4	3	
41	3	3	2	4	3	3	2	2	3	
42	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
43	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
44	3	3	3	4	4	2	3	3	4	
45	4	3	3	4	3	4	4	2	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	4	2	3	3	4	
48	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
49	4	4	2	4	2	3	4	3	3	
50	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
51	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	4	4	3	4	4	3	2	3	
54	2	4	3	4	4	4	3	2	3	
55	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
56	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
57	3	4	4	4	3	2	3	3	2	
58	4	4	3	4	3	2	3	2	3	
59	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
Σ Nilai/ Unsur	187	210	186	238	188	182	177	168	185	
NRR / Unsur	3,117	3,500	3,100	3,967	3,133	3,033	2,950	2,800	3,083	
NRR/U nsur (Tamb ahan	3,117	3,500	3,100	3,967	3,133	3,033	2,950	2,800	3,083	
NRR tertim bang/	0,346	0,389	0,344	0,440	0,348	0,337	0,327	0,311	0,342	*) 3,184
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan										**) 79,60

Keterangan :

- U1 s.d. = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per = Jumlah Nilai per Unsur
dibagi Jumlah kuesioner
- NRR tert = NRR per unsur x 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,12
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,10
U4	Biaya/tarif	3,96
U5	Produk Layanan	3,13
U6	Kompetensi Pelaksana	3,03
U7	Perilaku Pelaksana	2,95
U8	Sarana dan Prasarana	2,80
U9	Penanganan Pengaduan	3,08

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 79,60 = Baik

Mutu Pelayanan :

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

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM







4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM