



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II

2024

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA**

**Jl. Kartini no 1 Jepara 59411 website :
dpmpptsp.jepara.go.id**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

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 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 perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara.

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jepara 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 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	2
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	10

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Jepara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Jepara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang dibagi per triwulan menjadi 600 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 pada triwulan dua adalah 291 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 295 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	UMUR	<40	169	57.29%
		>40	126	42.71%
2	JENIS KELAMIN	LAKI	152	51.53%
		PEREMPUAN	143	48.47%
3	PENDIDIKAN	SLTP KEBAWAH	0	0 %
		SLTA / DIII	126	42,71%
		S1 / S2 / S3 / PROFESI	169	57,29%
4	PEKERJAAN	PNS / TNI / POLRI	65	22.03%
		PELAJAR / MAHASISWA	50	16.95%
		KARYAWAN SWASTA	93	31.53%
		WIRASWASTA	87	29.49%
		LAINNYA	0	0 %
	TOTAL		295	100%

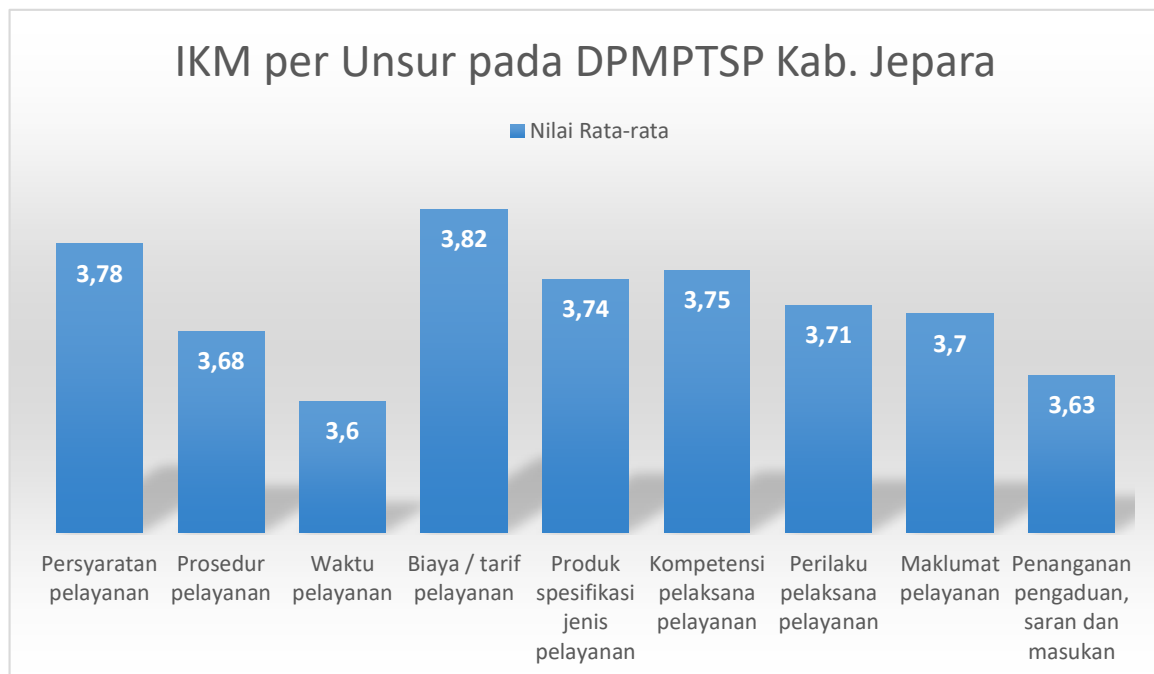
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pengolahan data SKM menggunakan <http://skm.jepara.go.id/> kemudian di rekap menggunakan export to excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,68	3,60	3,82	3,74	3,75	3,71	3,70	3,63
Mutu kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan		3	1						2
IKM total	91,84								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,603
2. Selanjutnya sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,631 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,675.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya / tarif pelayanan dengan nilai 3,817, kemudian persyaratan pelayanan dengan nilai 3,780 dan kompetensi pelaksana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,746.

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 :

1. Sinyal WIFI agar diperkuat
2. Sarana dan prasarana seperti komputer dan printer agar diperbarui
3. Pelayanan lebih ditingkatkan kembali
4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan agar lebih cepat ditanggapi
5. Prosedur pelayanan agar lebih dipermudah lagi

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, karena sekarang ini pelayanan yang ada di DPMPSTSP Kab. Jepara semua online jadi sinyal wifi yang terkadang melemah mempengaruhi kecepatan pelayanan.

Selain itu, situs perizinan yang diakses mengalami gangguan (dalam proses perbaikan) juga menghambat waktu penyelesaian pelayanan.

2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan ditanggapi hanya waktu jam kerja terutama yang melalui media sosial.
3. Prosedur pelayanan yang harus online membuat masyarakat yang gaptek merasa kesulitan untuk mengakses perizinan online.

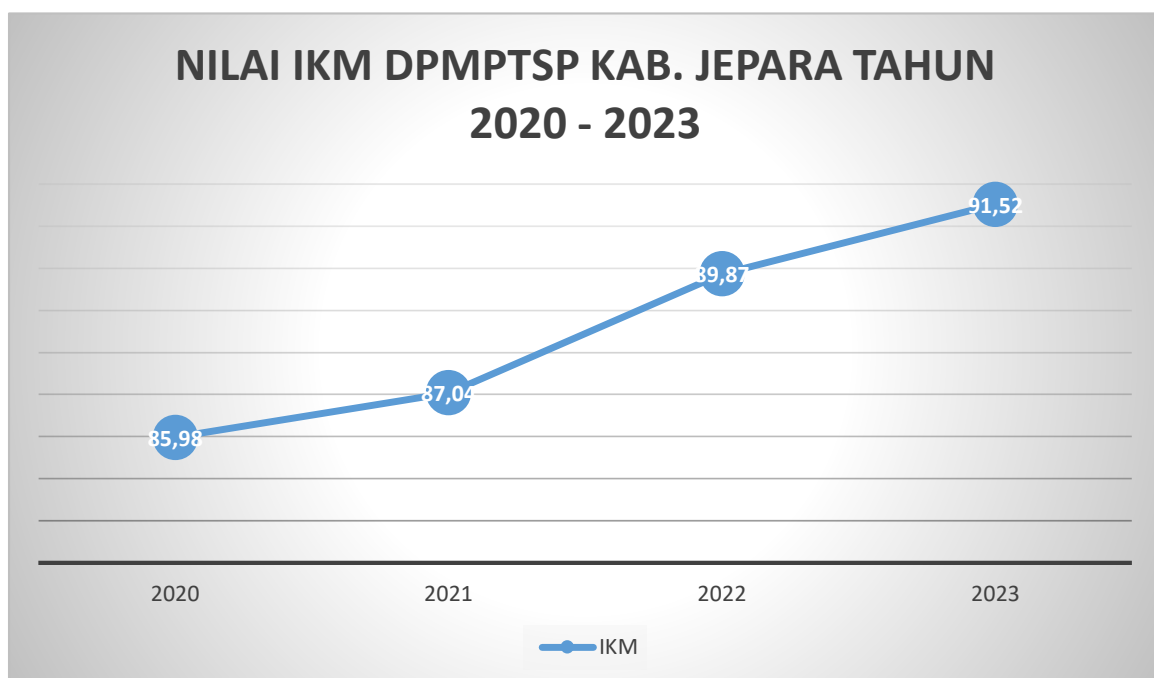
4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	WAKTU		PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TAHUN	
1.	Waktu pelayanan	- Koordinasi dengan Dinas Teknis untuk menyelenggarakan perizinan sesuai waktu yang ditentukan di SOP (Standar Operasional Prosedur) dan SP (Standar Pelayanan) - Menambah sarana dan prasarana penunjang pelayanan untuk mempercepat waktu pelayanan	√	2024	PTSP Sekretariat
2.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Setiap pengaduan yang masuk baik melalui online maupun offline selalu dijawab dan ditindaklanjuti dengan mengecek ke lapangan dan langsung dilakukan perbaikan	√	2024	PM
3.	Prosedur pelayanan	Mengkaji ulang prosedur pelayanan sehingga diperoleh prosedur pelayanan yang lebih mudah dan cepat	√	2024	ptsp

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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Jepara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Jepara. Walaupun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Jepara akan terus senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik.

BAB V

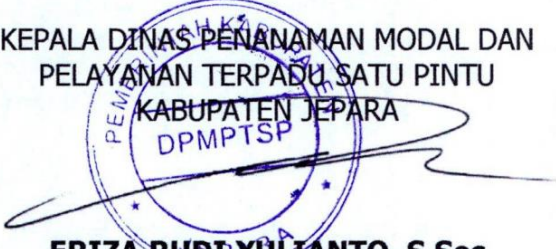
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Jepara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.84. Walaupun demikian, kedepannya nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Jepara akan selalu berusaha untuk selalu konsisten untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan prosedur pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif pelayanan, persyaratan pelayanan dan Kompetensi pelaksana pelayanan.

Jepara, Juli 2024

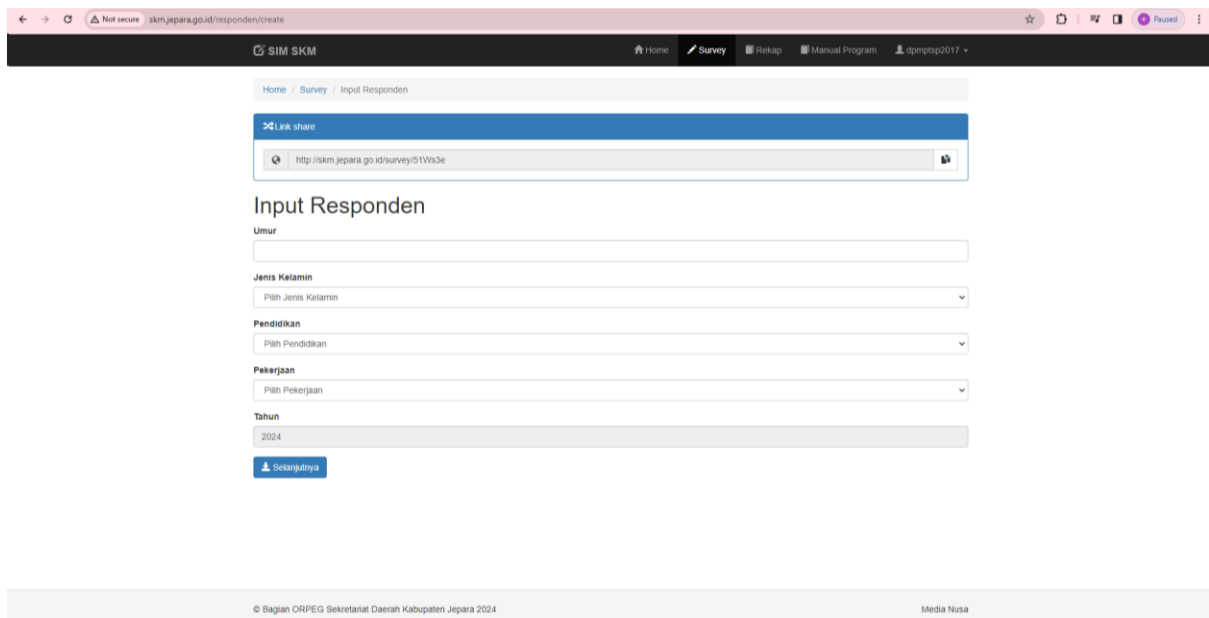
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN JEPARA
DPMPTSP



ERIZA RUDI YULIANTO, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP. 19700701 199003 1 007

1

Kemudian di input di <http://skm.jepara.go.id/>



← → 🔒 Not secure skm.jepara.go.id/jawaban/update?id=75968

☆ 📄 🗨 📱 Paused

🏠 Home 📝 Survey 📁 Rekap 📖 Manual Program 👤 qprptsp2017

📄 SIM SKM

5. Bagaimana pendapat saudara tentang Kesesuaian Hasil Pelayanan yang di berikan dan diterima dengan ketentuan yang telah di tetapkan

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan

☐ Tidak mampu

☐ Kurang mampu

☐ Mampu

☐ Sangat mampu

7. Bagaimana pendapat saudara tentang Sikap Petugas dalam memberikan pelayanan

☐ Tidak baik

☐ Kurang baik

☐ Baik

☐ Sangat baik

8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan,saran & masukan terkait pelayanan yang diberikan

☐ Tidak baik

☐ Kurang baik

☐ Baik

☐ Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana dalam pelayanan yang digunakan

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat sesuai

Masukan Dan Saran

2. HASIL OLAH DATA SKM

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2024

UNIT PELAYANAN

: DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

ALAMAT

: .

Tlp/Fax.

: .

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Kecamatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	
3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
5	3	3	2	4	2	3	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
8	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
9	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
11	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
12	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
13	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
14	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
15	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
16	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
21	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
22	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
25	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
32	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
36	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
42	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
43	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
44	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	4	4	3	4
49	3	3	4	4	4	2	2	4	3
50	4	4	2	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4
56	4	3	3	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	3	3	4	3	3	4
58	4	3	3	3	4	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	3	4	3	3	4	4	3	4
61	4	4	4	4	4	3	3	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	3	4	3	3	3	3
66	4	3	4	4	3	4	4	3	3
67	4	4	4	4	3	4	4	3	3
68	3	3	2	4	4	3	3	4	3
69	3	4	2	4	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	3	3
71	4	3	3	3	4	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	4	4	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	3	4	4	4	3	4	4
80	4	4	2	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	4	4	4	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	4	2	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	3	3	3
88	3	3	3	4	4	4	4	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	2	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	4	3	3	4	3
97	4	3	3	3	4	4	3	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	4	4	4	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4

102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	4	4	4	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	3	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	3	3	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	4	3	4	3	3	4	4	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	3	4	4	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	3	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	3	3
124	4	4	4	4	3	4	3	3	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3
127	4	3	4	4	4	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	3	3	3	4
130	4	4	4	3	3	3	4	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	4	4	3	4	3
134	4	4	3	4	3	3	4	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	3	3	4	3	3	3
138	4	3	4	3	3	3	3	3	3
139	3	3	4	4	4	3	4	3	4
140	4	4	3	4	4	4	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	3	3	4	4	4	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	3	3	4	3
147	3	3	4	4	4	3	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	4	4	4	3	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	3	4	4	4
156	4	2	2	3	4	4	4	4	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4

158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	4	4	3	3	4	3
164	4	4	3	3	4	4	3	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	3	4	4	4	4	4	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	4	4	4	3	3	3
171	4	4	4	4	4	3	3	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	3
175	3	3	3	4	3	4	4	3	3
176	4	3	3	4	4	4	4	3	3
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	3	4	3	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	3	4	4	3	3	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	4	3
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	4	4	3
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	3	4	3	4	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	3	3	4	4	3	3	4	4	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	4	4	4	3	4	4	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	3	4	4	3	3	4
202	4	4	3	4	4	4	3	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	3	4	4	4	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	3	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	3	3	4	4	3	4	3	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	3	3

214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	3	4	3	3	4	4	3
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	3	3	3	4	3	3	3	4	4
219	4	4	4	4	3	3	3	3	3
220	4	4	3	4	3	3	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	3	3	3	4	4	4	4	4	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	3	4	3	3	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	2	4	3	3	3	3	4
227	4	3	3	3	4	4	4	3	3
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	4	4	3	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	3	4	3	4	4	3	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	3	3	4	3	3	3	4	4
234	4	4	2	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	4	3	4	3	3	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	3
238	4	4	4	4	3	3	4	3	4
239	4	4	3	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	3	3	3	4	4	3
241	4	4	4	3	3	4	4	3	3
242	4	4	3	3	3	4	3	3	3
243	4	4	3	4	3	4	3	4	3
244	4	3	3	3	3	4	4	4	3
245	3	3	3	4	4	3	3	3	4
246	4	4	4	3	3	3	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	3	3	3
248	3	3	4	4	3	3	4	4	3
249	4	4	4	4	3	3	3	3	2
250	2	3	3	4	3	4	4	4	3
251	4	4	4	4	3	3	3	4	3
252	4	4	4	4	3	3	3	3	3
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	3	4	4	3	4	4	4	4	3
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	4	3	3	3	4	4	3	3	3
260	4	3	3	4	4	4	3	3	3
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	3	3	3	4	4	3	3	3	3
264	4	3	3	3	4	4	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	4	3	4	3	3	4	4	4	3
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	2	3	2	4	3	4	4	4	4
269	4	4	3	4	2	3	2	2	4

270	4	4	3	4	4	4	4	3	4
271	2	2	3	3	3	3	3	3	2
272	2	4	3	4	4	4	4	4	3
273	3	3	4	4	3	3	4	4	3
274	4	3	3	4	4	3	3	3	4
275	4	3	3	3	3	3	4	3	4
276	3	3	3	4	3	4	4	4	3
277	4	3	3	2	2	3	3	3	3
278	4	4	3	4	4	4	4	4	3
279	3	2	2	2	3	3	3	3	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	3	4	3	4	4	4	3
283	2	2	2	3	3	2	3	3	2
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	3	3	3	3	3	3	3	3
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	3	3	4	3	4	4	4	3
288	4	4	4	3	3	4	4	4	4
289	4	3	3	4	3	3	3	4	3
290	3	3	3	3	3	4	3	3	3
291	4	4	3	3	3	4	4	3	3
292	4	3	3	4	4	4	3	4	4
293	3	3	4	3	4	3	4	3	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	4	4	3	4	4
Nilai /Unsur	1115	1084	1063	1126	1104	1105	1094	1090	1071
NRR / Unsur	3,780	3,675	3,603	3,817	3,742	3,746	3,708	3,695	3,631
NRR tertbg, unsur	0,410	0,404	0,396	0,420	0,412	0,412	0,408	0,406	0,399
SKM Unit pelayanan									*) 3,674
									**) 91,841

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	3,780
U2	Prosedur pelayanan	3,675
U3	Waktu pelayanan	3,603
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,817
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,742
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,746
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,708
U8	Maklumat pelayanan	3,695
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,631

SKM UNIT PELAYANAN :	91,84
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 75,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 75,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. DOKUMENTASI (FOTO-FOTO PELAKSANAAN SKM)

