

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PARIWISATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksanaan SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA	7
3.1 Karakteristik Responden	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL.....	9
4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V.....	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintahan. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik, peraturan tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga 2 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

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik; dan
- b. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Budaya Kerja, Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara Dan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah.

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 di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dilakukannya SKM diharapkan dapat memperoleh 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;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Kuesioner terdiri atas 9 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat 9 Unsur yang dinilai dalam peraturan tersebut, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya / Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Kantor Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Kuesioner dibagikan kepada setiap responden yang mendapatkan layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah. Selanjutnya, kuesioner tersebut dikumpulkan pada Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	12
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2023	98
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli - Agustus 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu diketahui jumlah populasi penerima layanan (jumlah pegawai) sebanyak 290 Orang. Selanjutnya penentuan besaran responden ditentukan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, sehingga didapatkan jumlah sampel responden yang harus dikumpulkan adalah sebanyak 167 Orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	77	46,11%
		Perempuan	90	53,89%
2	Pendidikan	SMA	57	34,14%
		S1	94	56,28%
		S2	16	9,58%

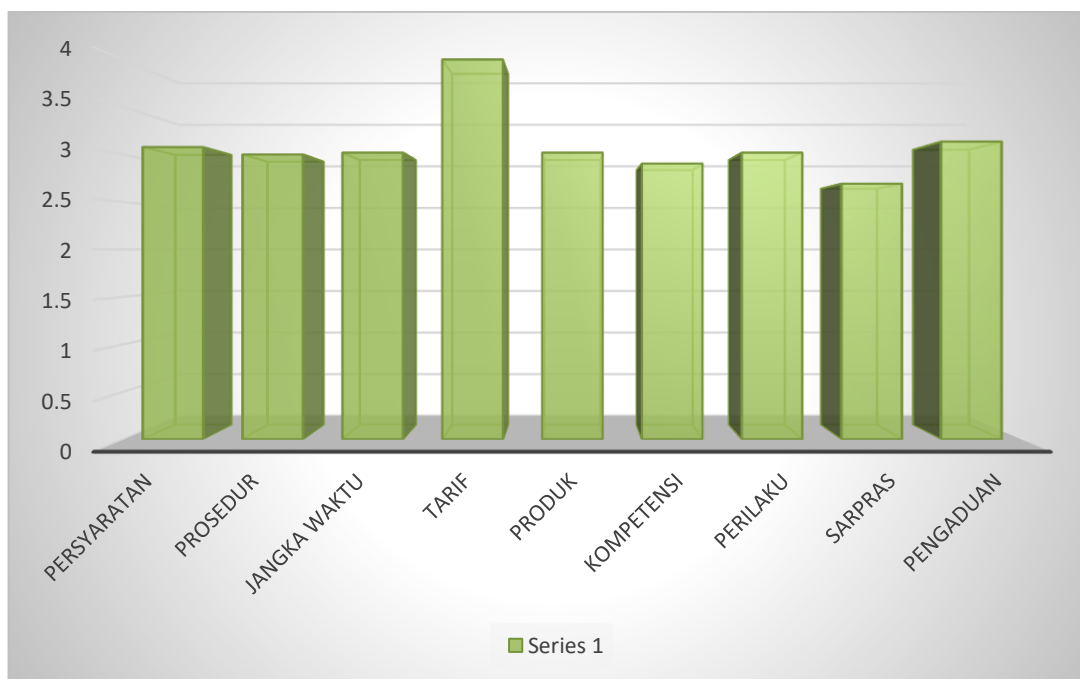
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan

No	Unit Pelayanan Publik	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan
1	Bidang Peng. Destinasi Pariwisata	79,915	Baik	26	Manual	- Penanganan Pengaduan - Sarana dan Prasarana - Prosedur
2	Bidang Peng. Pemasaran Pariwisata	91,005	Sangat Baik	21	Manual	- Sarana dan Prasarana - Prosedur - Persyaratan
3	Bidang Peng. Ekonomi Kreatif, Pemanfaatan dan Perlindungan HAKI	82,222	Baik	15	Manual	- Sarana dan Prasarana - Waktu Penyelesaian - Kompetensi
4	Bidang Peng. Sumber Daya	81,184	Baik	53	Manual	- Sarana dan Prasarana

	Pariwisata dan Ekonomi Kreatif					- Produk Layanan - Prosedur
5	Sekretariat	77,404	Baik	52	Manual	- Sarana dan Prasarana - Kompetensi - Prosedur

Hasil Perolehan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,234	3,156	3,090	3,784	3,156	3,150	3,228	2,988	3,431
IKM Unit Layanan	81,154 (BAIK)								



BAB IV ANALISIS HASIL

4.1 Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,988. Selanjutnya diikuti oleh unsur waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,090.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,784. Kemudian, Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,431. Dan selanjutnya, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,228.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut : Keterbatasan dana seringkali menjadi penyebab masih kurangnya kualitas dan kuantitas dari unsur sarana-prasarana. Hal tersebut berdampak pada terhambatnya penyelenggaraan kegiatan pada bidang-bidang teknis maupun sekretariat. Bersamaan dengan hal tersebut, dampak dari kurangnya kualitas dan kuantitas sarana-prasana juga mempengaruhi waktu pelayanan yang dapat dilakukan oleh pemberi 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 SKM dilakukan melalui Rapat bersama Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana-Prasarana untuk operasional kantor dalam meningkatkan pelayanan			√		Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah
2	Waktu Penyelesaian	Sosialisasi Reformasi Birokrasi		√			Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah
3	Prosedur	Update SOP		√			Sekretaris Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah

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 Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah dapat disimpulkan, bahwa :

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah mendapatkan nilai **81,154**. Berdasarkan hasil tersebut pelayanan di Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah masuk dalam kategori **Baik**.
2. Dari 9 kategori yang menjadi penilaian dalam Survey Kepuasan Masyarakat, Tarif mendapatkan kategori dengan nilai tertinggi yaitu 3,784. Sedangkan 3 unsur yang mendapatkan nilai terendah dan menjadi acuan penyusunan rencana tindak lanjut, yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Prosedur.

Kepala Dinas Pariwisata
Provinsi Sulawesi Tengah

Dra. Diah Agustiningsih, M.Pd
Pembina Utama Muda
Nip. 19680825 199412 2 006

LAMPIRAN

▪ KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN DINAS PARIWISATA PROV. SULAWESI TENGAH

Tanggal :	Waktu :
Jenis Layanan yang diterima :	
Jenis Kelamin :	Usia :
Pendidikan :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah dengan jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P *)
		1
		2
		3
		4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P *)
		1
		2
		3
		4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P *)
		1
		2
		3
		4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	P *)
		1
		2
		3
		4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai	P *)
		1
		2
		3

	d. Sangat Sesuai	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah	P *)
	a. Tidak Kompeten	1
	b. Kurang Kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat Kompeten	4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah terkait kesopanan dan keramahan	P *)
	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
	c. Sopan dan Ramah	3
	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P *)
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat Baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Sulawesi Tengah	P *)
	a. Tidak Ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

Kritik / Saran :

▪ HASIL OLAH DATA SKM

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	4
50	4	4	3	2	3	4	3	4	4
51	3	4	3	3	3	4	3	3	3
52	3	3	2	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	3	3	3	3	2	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	4	3	3	3	3	4	3	3	4
60	4	4	3	2	3	4	3	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	3	4	3	4	3	4	4
63	4	3	3	3	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	2	3	3	2	3
65	2	2	2	4	1	2	3	2	3
66	3	3	2	4	3	3	4	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	2	2	3	4	3	3	3	2	1
69	3	2	3	4	3	3	3	3	1
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	2	3	4	3
72	3	3	3	4	3	2	3	3	3
73	3	4	3	4	3	2	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	2	2
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	2	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	2	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	1	2	4	3	2	3	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	2	3
85	3	3	3	4	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	2	4
87	3	3	4	4	3	3	3	3	4
88	3	3	4	4	3	3	3	3	4
89	3	3	4	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	4	3	4	4	3	3	3	3
96	4	4	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3

98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	3	3	4	3	3	3	2	3
100	3	3	3	4	4	3	3	2	1
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	4	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	3	4	3	3	3	2	3
104	4	3	4	4	4	3	3	3	3
105	3	3	3	4	3	3	3	2	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	1
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	4	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	4	4	2	3	3	3	3
112	3	3	4	4	3	3	3	4	4
113	4	3	3	4	4	3	3	3	4
114	3	4	3	4	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	2	3	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	4	3	3	4	2	4
118	3	2	3	4	3	3	3	3	4
119	3	4	3	4	4	3	4	3	4
120	4	2	4	4	3	3	4	3	4
121	4	2	4	4	3	3	4	3	4
122	3	3	3	4	3	3	4	3	4
123	4	3	2	4	3	3	2	2	3
124	3	2	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	1
126	3	3	3	4	3	3	3	3	1
127	4	3	3	4	3	3	4	3	1
128	3	3	3	4	3	3	3	3	1
129	4	4	3	4	3	4	4	2	1
130	4	4	4	4	3	3	4	3	1
131	4	4	3	4	3	3	4	3	1
132	3	3	3	4	4	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	2	4
134	3	3	3	4	4	3	3	2	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	4	3	3	2	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	4	3	4	4
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	3	3	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	3	3	4	4	3	3	4	4

151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
154	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
155	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
159	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
160	3	3	2	4	4	3	3	3	4	
161	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
162	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
163	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
165	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
166	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
167	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai /Unsur	540	527	516	632	527	526	539	499	573	
NRR / unsur	3,234	3,156	3,090	3,784	3,156	3,150	3,228	2,988	3,431	
NRR tertbg/ unsur	0,359	0,351	0,343	0,420	0,351	0,350	0,359	0,332	0,381	*) 3,246
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 81,154

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

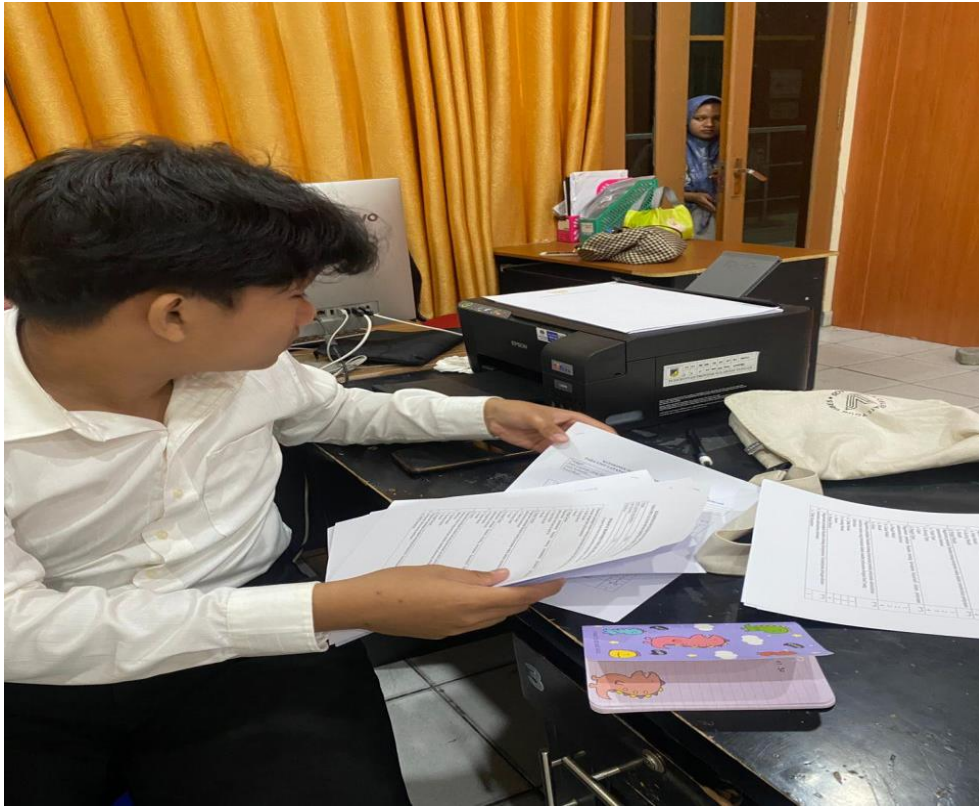
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,234
U2	Prosedur	3,156
U3	Waktu pelayanan	3,090
U4	Biaya/tarif	3,784
U5	Produk layanan	3,156
U6	Kompetensi pelaksana	3,150
U7	Perilaku pelaksana	3,228
U8	Sarana dan Prasarana	2,988
U9	Penanganan Pengaduan	3,431

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

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 81,154 = Baik

▪ DOKUMENTASI



Gambar 1.



Gambar 2.