

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



**KECAMATAN KEPANJENG KIDUL KOTA BLITAR
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	1
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.1.1 Tiga unsur terendah hasil SKM sebagai berikut :	11
4.1.2 Tiga unsur tertinggi hasil SKM sebagai berikut :	11
4.1 Rencana Tindak Lanjut	12
4.2 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. KUESIONER.....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat	18

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Detail Waktu Pelaksanaan.....	5
Tabel 3. 1 Rincian Responden SKM.....	7
Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025	9
Tabel 3. 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan	6
Gambar 3. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur.....	10

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 mengamalkan 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 pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 kolaborasi 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.
- 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 publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar

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 Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Sukma-e Jatim yang dibagikan Linknya kepada pengguna layanan. Link /koesioner 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 Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar 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/pengisian link 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 2 (dua) kali yaitu Semester I (Januari s/d Juni 2025) dan Semester II (Juli s/d Desember 2025) dan Tahunan yaitu gabungan antara semester I dan semester II. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Tahunan memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan setiap tahunnya. Untuk Tahun 2025 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Detail Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	4
2.	Pengumpulan Data	Januari - Desember 2025	230

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak kuranglebih 2063 orang / pengguna layanan. 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 322 orang untuk Semester I Tahun 2025.

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

Gambar 2. 1 Tabel Krejcie and Morgan

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.275 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Rincian Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	664	52%
		PEREMPUAN	611	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	408	32%
		DIII	268	21%
		SI	490	38%
		S2	109	9%
3	PEKERJAAN	PNS	380	30%
		TNI	0	0
		SWASTA	633	50%
		WIRSAUSAHA	262	20%
4	JENIS LAYANAN	Surat Pengantar Rekomendasi Ijin Keramaian	8	0.63%
		Surat Pengantar Rekomendasi SKCK	29	2.27%
		Surat Rekomendasi SKTM	620	48.63%
		Surat Rekomendasi Penerbitan Kartu Keluarga (KK)	0	0
		Surat Keterangan Boro	32	2.51%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Surat Rekomendasi Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	0	0
		Surat Pengantar Surat Pindah Keluar Daerah/Dalam Daerah	1	0.08%
		Surat Dispensasi Menikah	0	0
		Surat Keterangan Domisili	36	2.82%
		Surat Keterangan Usaha	69	5.41%
		Surat Keterangan Status	31	2.43%
		Surat Keterangan Pengantar Wali Nikah	4	0.31%
		Surat Pengajuan Kredit	0	0
		Surat Keterangan Kematian	78	6.12%
		Surat Keterangan	244	19.14%
		Surat Permohonan Santunan	15	1.18%
		Surat Keterangan BBM	0	0
		Surat Keterangan Domisili Lembaga/Perusahaan /Usaha	6	0.47%
		Surat Keterangan	24	1.88%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Kehilangan		
		Pelayanan Pernikahan	78	6.12%

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

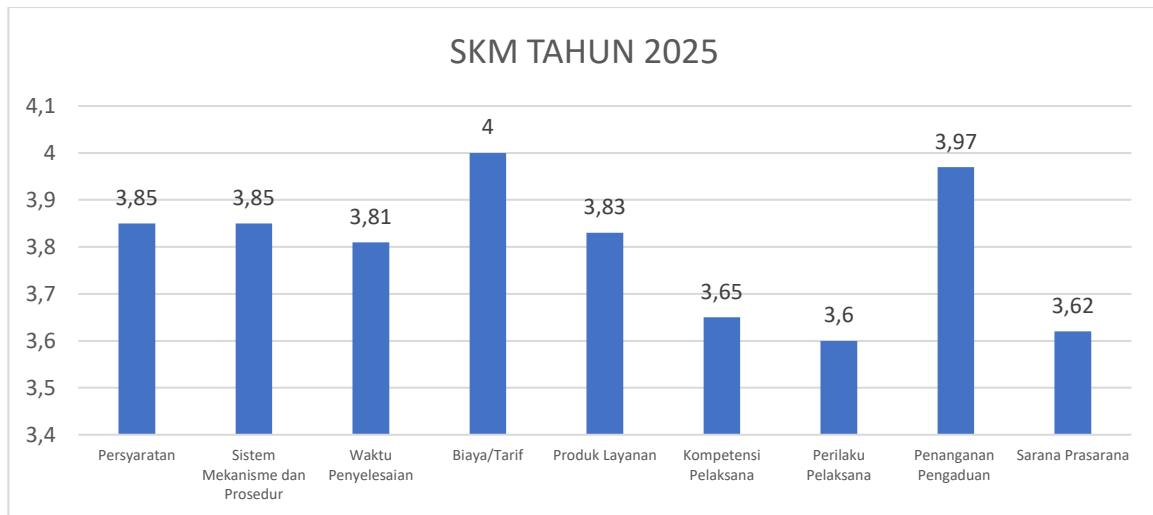
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM tahun 2025 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	96.25	96.25	95.25	100	95.75	91.25	90	99.25	90.5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.94 (Sangat Baik)								

Tabel 3. 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Tahun 2025

NO	UNSUR	SKM TH. 2025
1	2	3
1	Persyaratan	3,85
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,85
3	Waktu Penyelesaian	3,81
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk Layanan	3,83
6	Kompetensi Pelaksana	3,65
7	Perilaku Pelaksana	3,6
8	Penanganan Pengaduan	3,97
9	Sarana Prasarana	3,62



Gambar 3. 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 :

4.1.1 Tiga unsur terendah hasil SKM sebagai berikut :

1. Unsur yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur Perilaku Petugas dalam pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,6.
2. Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah 2 yaitu 3,62.
3. Unsur yang mendapat nilai terendah ketiga adalah unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,65.

4.1.2 Tiga unsur tertinggi hasil SKM sebagai berikut :

1. Unsur yang memperoleh nilai tertinggi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah Unsur Biaya/tarif dengan nilai 4.
2. Untuk unsur yang mendapatkan nilai tertinggi kedua adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,97
3. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi ketiga adalah unsur Persyaratan serta Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan dengan nilai 3,85.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengolahan tahun 2025 , diperoleh beberapa permasalahan yang menjadi perhatian dan pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perlu di adakan Forum Konsultasi Publik terkait Laporan hasil SKM tahun 2025
- “Perlu dilaksanakan Bimtek Peningkatan Perilaku dan peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan
- Perlu memelihara dan meningkatkan Sarana dan Prasarana yang ada untuk Pelayanan Publik.

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

- Perlu di adakan Forum Konsultasi Publik terkait Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 yang melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan agar mendapatkan saran/masukan untuk perbaikan sarana dan prasarana

pelayanan yang sudah ada di Kecamatan Kepajenkidul. Dan juga perlu di adakan Bimtek untuk petugas pelayanan khususnya di sektor/Unsur Perilaku /Etika dan Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sebagai pengguna layanan.

4.1 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 Kegiatan FKP (Forum Konsultasi Publik) dan juga kegiatan APEM PAKETAN (Anjongsana Pembinaan Perangkat Kelurahan dan Kecamatan) 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	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>			v		Kecamatan
2	Kompetensi Petugas Pelayanan	Melaksanakan Bimtek			v		Kecamatan
3	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana	v				Kecamatan

4.2 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 Kecamatan Kepanjenkidul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 pada Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) terakhir 94. Nilai SKM Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga tahun 2025 selalu mengalami peningkatan.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku Petugas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Pelayanan serta Sarana dan Prasarana yang ada untuk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Tarif/Biaya Pelayanan, Penanganan Pengaduan masing-masing mendapatkan nilai 4, 3,97 dan 3,85. Kemudian dengan nilai yang sama yaitu, unsur Persyaratan Pelayanan serta Sistem Mekanisme dan Prosedur Layanan dengan nilai 3,85.

CAMAT KEPANJENKIDUL KOTA BLITAR



ASROFI ROMLI, S.P

Pembina Tingkat I / IV b

NIP. 19730303 199901 1 001

LAMPIRAN

1. KUESIONER



BerAKHLAK bangga melayani bangsa

Selamat Datang
Survei Kepuasan Berpangkat
Raka
Kec. Kemangsehid
KOTA BLITZ

Form pengisian profil responden

☐ Nama
☐ Jenis
☐ No. HP
☐ Email

BERIKUT



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jasa pelayanan?

☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai

1/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan di unit ini?

☐ Tidak mudah
☐ Kurang mudah
☐ Mudah
☐ Sangat mudah

2/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

☐ Tidak cepat
☐ Kurang cepat
☐ Cepat
☐ Sangat cepat

3/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang keagihan biaya/harf' dalam pelayanan?

☐ Sangat mahal
☐ Cukup mahal
☐ Murah
☐ Gratis/Sangat hemat

4/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai

5/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kecakupan petugas dalam pelayanan?

☐ Tidak kompeten
☐ Kurang kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat kompeten

6/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan kesantunan?

☐ Tidak sopan dan ramah
☐ Kurang sopan dan ramah
☐ Sopan dan ramah
☒ Sangat sopan dan ramah

7/10 Responden

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

2. Hasil Olah Data SKM

DAFTAR LAMPIRAN DELAVANAKI

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pardi	38 Laki-Laki
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Evan Salar	42 Laki-Laki
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kuseni	42 Laki-Laki
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Takwin	38 Laki-Laki
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semiati	38 Perempuan
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Beni Kusu	30 Laki-Laki
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puji Susmi	42 Laki-Laki
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mocham	37 Laki-Laki
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Irul Sulisti	30 Laki-Laki
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Santi Mufi	42 Perempuan
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Donny Suj	39 Laki-Laki
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fitri Ari W	38 Perempuan
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muhaidin	38 Laki-Laki
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hengky Aq	42 Laki-Laki
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahmad Su	30 Laki-Laki
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanang	30 Laki-Laki
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sujiono	42 Laki-Laki
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi Ardia	30 Laki-Laki
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Imam Mu	30 Laki-Laki
98	4	4	4	4	4	3	3	4	3	M. Refly P	24 Laki-Laki
99	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Imam Mu	36 Laki-Laki
100	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Nurhuda	42 Laki-Laki
101	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Lutfi S	17 Laki-Laki
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Irma P	22 Perempuan
103	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Rahayu S	19 Perempuan
104	4	3	3	4	3	3	3	4	4	Salsa H	20 Perempuan
105	4	4	4	4	4	4	3	4	3	M.Alwi	19 Laki-Laki
106	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Siti A	21 Perempuan
107	4	3	3	4	4	4	3	4	4	shafira	19 Perempuan
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anggun W	17 Perempuan
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri Lestari	42 Perempuan
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Putri Ani	30 Perempuan
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siscal Ore	34 Perempuan
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kasemi	42 Laki-Laki
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rutina	36 Perempuan
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Umi Afifa	38 Laki-Laki
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Umi Koms	42 Perempuan
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Rukan	38 Perempuan
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dewi Halli	37 Perempuan
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Farist Suli	36 Perempuan
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sahirudin	42 Laki-Laki
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yeni	36 Perempuan
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Freddy Yu	37 Laki-Laki
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tanwirul	30 Laki-Laki
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurul Hidi	38 Perempuan
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Much	30 Perempuan
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khasan Bi	38 Laki-Laki
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Siti Munar	36 Perempuan
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Djanu Isw	30 Laki-Laki
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Viqkih	30 Laki-Laki
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cinta Febt	38 Perempuan
130	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Santi KF	32 Perempuan
131	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Kurnia Set	23 Laki-Laki
132	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Lia RA	21 Perempuan
133	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Dianna	17 Perempuan
134	4	3	3	4	4	3	3	4	4	Mariani	21 Perempuan
135	4	3	3	4	4	3	3	4	4	Ulfa L	18 Perempuan
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Diana	21 Perempuan
137	4	3	3	4	4	3	3	4	4	M.Nizam	18 Laki-Laki
138	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Resa N	19 Laki-Laki
139	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Candra T	17 Laki-Laki
140	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Indah W	22 Perempuan
141	4	4	3	4	4	3	3	4	4	Sri Einarsi	32 Perempuan
142	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Luthfia	19 Perempuan
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Erfin P	18 Perempuan
144	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Ridho A	20 Laki-Laki
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Putri N	22 Perempuan
146	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Yuli A	18 Perempuan
147	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Anggi S	20 Perempuan
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Natasha K	19 Perempuan
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sri Bella P	20 Perempuan
150	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Nur Hadi	41 Laki-Laki
151	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Affif	28 Laki-Laki
152	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Fion F	17 Laki-Laki
153	4	3	4	4	4	3	3	4	4	Alvin E	18 Laki-Laki
154	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Rossi Eka :	19 Perempuan
155	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Ayu S	17 Perempuan
156	4	3	3	4	3	3	3	4	4	M. Firmar	20 Laki-Laki
157	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Rut S	29 Perempuan
158	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Andre	19 Laki-Laki

1205	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Rezy Radit	29 Laki-Laki
1206	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Diyah Par	37 Perempuan
1207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Valentina	19 Perempuan
1208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Valentina	19 Perempuan
1209	3	3	3	4	3	3	3	4	3	silvia	30 Perempuan
1210	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Tsamrotul	30 Perempuan
1211	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Gadis p	34 Perempuan
1212	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Frilia end	29 Perempuan
1213	3	3	3	4	3	3	3	4	3	MUHAMA	20 Laki-Laki
1214	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Dony chri	36 Laki-Laki
1215	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Marcellin	16 Laki-Laki
1216	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Wiwik sup	42 Perempuan
1217	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Didik krisv	45 Laki-Laki
1218	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Yuli Setyo	37 Perempuan
1219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Recha vev	24 Perempuan
1220	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Wintarti	63 Laki-Laki
1221	3	3	2	4	4	3	3	4	3	Nashwa A	19 Perempuan
1222	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Lulus sigel	43 Perempuan
1223	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Ayu Pita	22 Perempuan
1224	4	4	4	4	4	3	4	4	3	Joko Prah	49 Laki-Laki
1225	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Selfira Ch	20 Perempuan
1226	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Bima Dwi	21 Laki-Laki
1227	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Vanesa Al	21 Perempuan
1228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	EKA RETN	33 Perempuan
1229	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Arisma	19 Perempuan
1230	4	4	3	4	3	3	4	4	3	FARIS ILH/	20 Laki-Laki
1231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	rista	20 Perempuan
1232	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Kusuma r	36 Perempuan
1233	4	4	3	4	4	4	4	4	4	LUKMAN I	29 Laki-Laki
1234	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Puji Lestari	30 Perempuan
1235	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Putri mah	24 Perempuan
1236	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Syahroni	34 Laki-Laki
1237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nashwa A	19 Perempuan
1238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukarti	47 Perempuan
1239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanang Bi	43 Laki-Laki
1240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1241	3	3	3	4	4	3	4	4	3	Witiko	53 Laki-Laki
1242	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Zizah	17 Perempuan
1243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	anggun sa	32 Perempuan
1244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1246	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Zizah	17 Perempuan
1247	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Harsono	57 Laki-Laki
1248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Oka Dwi K	49 Perempuan
1249	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Nurhayati	52 Perempuan
1250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anik wida	61 Perempuan
1251	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Arinta Nuj	43 Perempuan
1252	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tri Susant	4208 Perempuan
1253	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dwi Endal	38 Perempuan
1254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nila sekti	39 Perempuan
1255	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Anik wijia	41 Perempuan
1256	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Sri Hartati	50 Perempuan
1257	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sri Andari	25 Perempuan
1258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1260	3	2	3	4	3	3	3	4	3	Anisa yuli	26 Perempuan
1261	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Didik Seti	52 Laki-Laki
1262	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Bero Edi S	51 Laki-Laki
1263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1264	3	3	3	4	3	3	3	4	3	vendi ranc	24 Laki-Laki
1265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Meilisa	17 Perempuan
1266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Samsup	45 Laki-Laki
1267	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Harsono	57 Laki-Laki
1268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bayu Andi	35 Laki-Laki
1269	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Titis adinc	19 Perempuan
1270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wahyu Nu	28 Laki-Laki
1271	3	3	4	4	4	3	4	4	4	Witiko	53 Laki-Laki
1272	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Rizky Prim	30 Laki-Laki
1273	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Achmad b	21 Laki-Laki
1274	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Ichha Hari	20 Perempuan
1275	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Mei mona	25 Perempuan
Nilai/Unsur	4912	4906	4854	5086	4886	4654	4587	5066	4612		
NRR/Unsur	3.85	3.85	3.81	4	3.83	3.65	3.6	3.97	3.62		
NRR Tertimbang/Unsur	0.43	0.43	0.42	0.44	0.43	0.41	0.40	0.44	0.40		
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.80										
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	94.94										

Nilai Per Unsur

	IKM per Unsur
Persyaratan	3,85
Prosedur	3,85
Jangka Waktu	3,81
Tarif	4
Produk	3,83
Kompetensi	3,65
Perilaku	3,6
Pengaduan	3,97
Sarpras	3,62

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat

