

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN TEMANGGUNG
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	20
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

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.

Untuk menindaklanjuti amanat 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 Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Temanggung, 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

- 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 Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 6 Tahun 2015 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

Maksud dan tujuan dilaksanakannya SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pembuatan Register Seni Budaya yang telah diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung.

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 oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung, terhadap jenis layanan Pendaftaran Register Kebudayaan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner cetak blangko 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 Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung 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

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada hari dan jam kerja. 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 pertanyaan yang disediakan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada bulan Juli 2024 terhadap pelayanan Pendaftaran Register Kebudayaan, untuk kurun waktu pelayanan selama 6 (enam) bulan, yaitu Januari 2024 s/d. Juni 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) kurun waktu pelayanan selama 6 (enam) bulan, yaitu Januari 2024 s/d. Juni 2024. Setelah diketahui jumlah populasi (pemohon) selama masa survey maka baru ditentukan jumlah sampel responden yang harus dikumpulkan didasarkan pada teori Krejcie and Morgan, sebagaimana tabel di bawah ini:

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Dari jumlah populasi pemohon yang masuk selama periode survey yaitu 188 pemohon, didasarkan teori Krejcie and Morgan, maka sampel responden ditetapkan sebanyak 123.

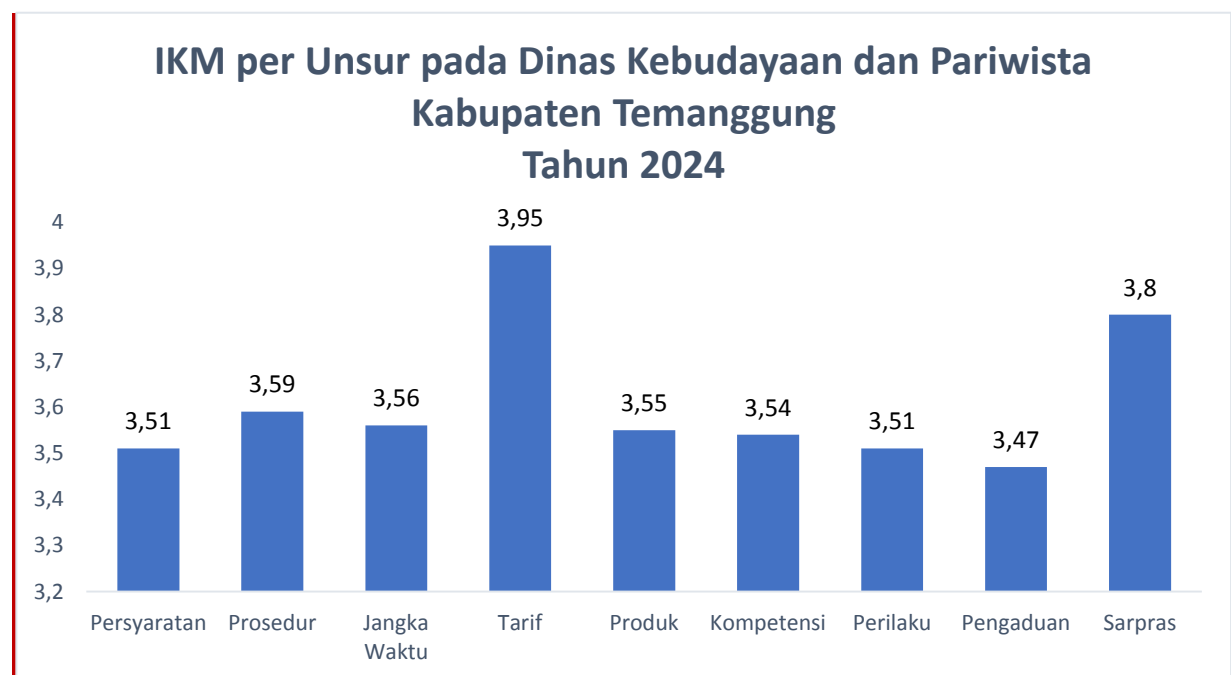
Berdasarkan hasil pengumpulan data sebanyak 123 sampel responden, dapat dirinci sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	104	85%
		PEREMPUAN	19	15%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	14	11 %
		SLTP	22	18 %
		SLTA, D1, D2, D3	71	58 %
		D4, SI	16	13 %
		S2 ke atas	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	2	2 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	33	27 %
		WIRAUUSAHA	20	16 %
		PELAJAR/MAHASISWA	3	2 %
		LAINNYA	65	53 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN REGISTER	1	100 %
		KEBUDAYAAN		

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	3,51	3,59	3,56	3,95	3,55	3,54	3,51	3,47	3,80
Kategori	B	A	A	A	A	A	B	B	A
IKM Unit Layanan	90,15 (Sangat Baik)0								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan” mendapatkan nilai terendah yaitu 3,41, selanjutnya “Perilaku Pelaksana” dan “Persyaratan” mendapatkan nilai 3,51 adalah nilai terendah kedua. Sedangkan unsur “Kompetensi Pelaksana” termasuk tiga unsur terendah dengan Nilai 3,51.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsure “Biaya/Tarif” mendapatkan nilai tertinggi 3,95. Unsur “Sarana & Prasarana” mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,80. Sedangkan unsur “Prsedur” mendapatkan nilai 3,59.

Dari 3 (tiga) unsur dengan nilai terendah sebagaimana tersebut diatas, semuanya masih dalam kategori “Baik”, sementara 6 (enam) unsur lainnya dalam kategori “Sangat Baik” sehingga secara keseluruhan kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung dalam pelayanan “Register Kebudayaan” dipersepsikan “SANGAT BAIK”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari pelayanan ini adalah sebagai berikut :

- Permohonan layanan diajukan untuk keperluan yang lebih luas.
- Pruduk layanan berupa selembat sertifikat yang digunakan sebagai syarat dari keperluan yang lebih luas.
- Tindak lanjut dari produk layanan belum dapat memberikan manfaat optimal dalam meningkatkan atau memajukan kelompok seni & budaya yang ada, masih sebatas melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana kelompok dan belum menyentuh pada peningkatan SDM pelaku seni & budaya dalam menjaga & melestarikan seni budaya yang ada.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik tidak terdapat aduan terkait pelayanan “Register Kebudayaan”.

Namun demikian, dalam masa survey (Januari-Juni 2024) diperoleh aduan yang tidak terkait dengan “Register Kebudayaan” yang disampaikan melalui kanal Whatsapp Gateway (WAGE) berupa “permintaan penataan rest area Kledung”

Meskipun aduan tersebut tidak terkait dengan jenis pelayanan yang disurvei namun aduan ini menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

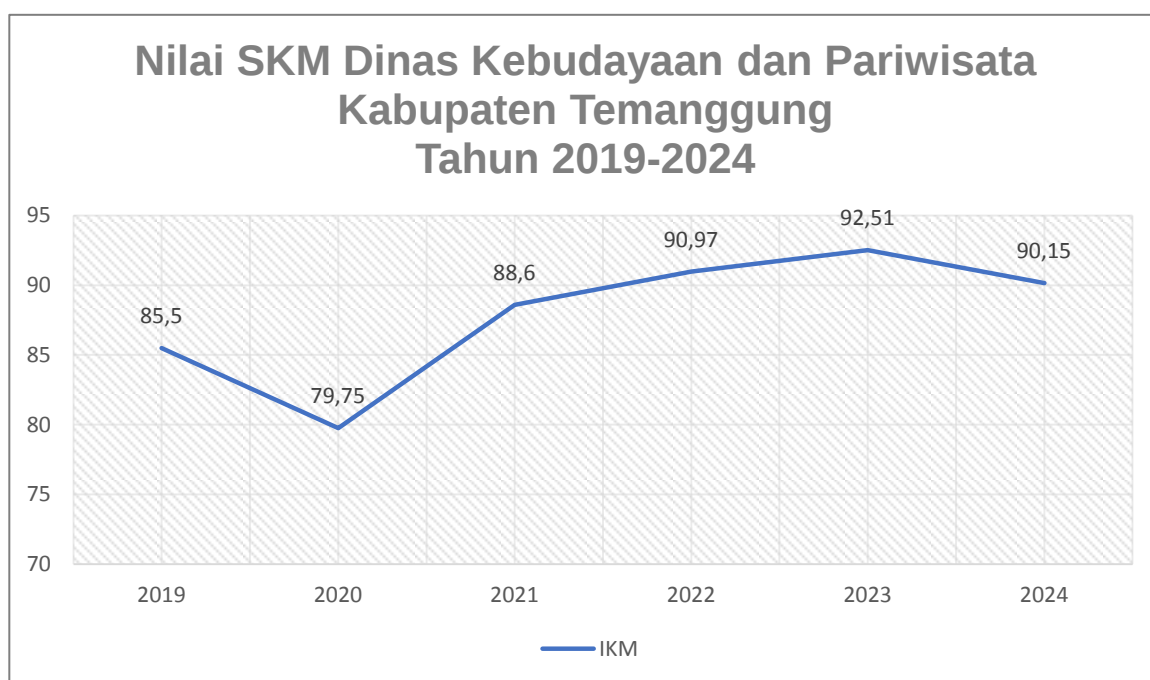
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM, serta adanya aduan yang masuk dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2024.

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	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sosialisasi Pelayanan dan Pengaduan				√	Bidang Kebudayaan
2	Perilaku Pelaksana	Ikut Bimtek Pelayanan Prima			√	√	Bidang Kebudayaan
3	Persyaratan	Peninjauan Persyaratan & evaluasi Standar Pelayanan				√	Bidang Kebudayaan
4	Kompetensi Pelaksana	Pengawasan melekat pimpinan			√	√	Bidang Kebudayaan

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 Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, memang nampak terdapat penurunan kinerja, namun demikian terjadinya penurunan lebih disebabkan pada perbaikan mekanisme penghitungan hasil survey yang didasarkan pada teori.

Dapat dijelaskan bahwa penghitungan yang dilakukan untuk survey ini tetap didasarkan pada teori Krejcie and Morgan, dimana jumlah sampel responden ditentukan berdasarkan populasi penerima layanan dengan merujuk pada tabel Krejcie and Morgan, sedangkan sebelumnya seluruh populasi dihitung sebagai sampel, hal mana jumlah responden memberikan nilai “Sangat Baik” lebih banyak.

BAB V

KESIMPULAN

Hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari - Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Temanggung, khususnya pelayanan "Register Kebudayaan" secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM : 90,15.
2. Unsur pelayanan dengan nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu :
 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - Perilaku Pelaksana
 - Persyaratan
 - Kompetensi Pelaksana
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu:
 - Biaya/Tarif
 - Sarana & Prasarana
 - Prsedur.
4. Penurunan nilai SKM bukan berarti menurunnya Kinerja Pelayanan, namun disebabkan adanya perbaikan mekanisme penghitungan yang disesuaikan dengan teori.

Temanggung, 5 Agustus 2024

Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata


BENDRA SUMARYANA, M.T.
NIP.197203241992031003

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT LAYANAN : DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KAB. TEMANGGUNG

JENIS PELAYANAN : PEMBUATAN REGISTER KEBUDAYAAN

Tanggal Survey:.....		Jam Survey : 1. 08.00-12.00 WIB 2. 13.00-17.00 WIB	
I. PROFIL			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan **)		
Umur	 Tahun		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 3. SLTA D1, D2, D3 5. D4, S-1 **) 2. SLTP 4. D1, D2, D3. 6. S-2 ke atas		
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 3. Wiraswasta/pengusaha 5. Lainnya.....(sebutkan) 2. Karyawan Swasta 4. Pelajar/Mahasiswa		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kesesuaian persyaratan</i> pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	1
		b. kurang sesuai	2
		c. Sesuai	3
		d. Sangat cepat.	4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang <i>kemudahan prosedur</i> pelayanan ?	a. Tidak mudah	1
		b. Kurang mudah.	2
		c. Mudah.	3
		d. Sangat mudah.	4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kecepatan waktu</i> dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat	1
		b. Kurang cepat	2
		c. Cepat.	3
		e. Sangat cepat.	4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kewajaran biaya/ tarif</i> pelayanan ?	a. Sangat mahal.	1
		b. Cukup mahal	2
		c. Murah	3
		d. Gratis	4

5.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kesesuaian produk pelayanan</i> antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak sesuai.	1
		b. Kurang sesuai.	2
		c. Sesuai.	3
		d. Sangat sesuai.	4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kompetensi/ kemampuan petugas</i> dalam pelayanan ?	a. Tidak kompeten	1
		b. Kurang kompeten	2
		c. Kompeten	3
		d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>perilaku petugas</i> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan tidak ramah.	1
		b. Kurang sopan dan kurang ramah.	2
		c. Sopan dan ramah.	3
		d. Sangat sopan dan sangat ramah.	4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kualitas sarana dan prasarana</i> ?	a. Buruk	1
		b. Cukup	2
		c. Baik	3
		d. Sangat baik.	4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>penanganan pengaduan</i> pengguna layanan ?	a. Tidak ada	1
		b. Ada, tetapi tidak berfungsi	2
		c. Berfungsi kurang maksimal	3
		d. Dikelola dengan baik	4

Keluhan dari Responden :

.....

.....

Saran dari Responden

.....

.....

Responden Ke	
Nama Surveyor	NURDIYANTO

PENGOLAHAN DATA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNTUK PELAYANAN REGISTER KEBUDAYAAN
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN TEMANGGUNG

NO RESPONDEN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
20	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
36	3	4	3	4	3	3	4	3	4	

NO RESPONDEN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
37	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
38	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
39	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
43	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
44	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
45	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
47	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
49	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
51	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
52	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
55	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
56	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
58	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
59	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
60	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
62	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
63	4	3	4	4	3	4	4	3	1	
64	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
68	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
69	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
70	3	3	3	4	4	3	3	3	1	
71	4	3	3	4	3	4	4	4	1	
72	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
73	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
74	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
75	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
76	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
77	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
78	3	4	4	4	3	3	4	3	4	

NO RESPONDEN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
79	3	3	3	4	4	3	3	3	1	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
82	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
84	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
91	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
94	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
95	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
96	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
97	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
98	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
99	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
100	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
101	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
102	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
103	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
108	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4	

NO RESPONDEN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
123	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai/ Unsur	432	441	438	486	437	435	432	427	468	
NRR/ UNSUR	3,51	3,59	3,56	3,95	3,55	3,54	3,51	3,47	3,80	
NRR Tertimbang/ unsur	0,3899	0,398	0,3953	0,4386	0,3944	0,3926	0,3899	0,3853	0,4223	3,606
IKM Unit Pelayanan										90,154

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Nilai Rata rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Persyaratan	Nilai rata-Rata
U1	Persyaratan	3,51
U2	Prosedur	3,59
U3	Waktu Pelayanan	3,56
U4	Biaya/tarif	3,95
U5	Produk Layanan	3,55
U6	Kopetensi Pelaksana	3,54
U7	Perilaku Pelaksana	3,51
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47
U9	Sarana dan Prasarana	3,80

Keterangan

U1-U2 = Unsur-unsur Pelayanan

NRR = Nilai rata-rata

IKM = Indeks kepuasan masyarakat

*

 = Jml NRR IKM tertimbang

**

 = Jumlah NRR tertimbang x 25 (angka 25 adalah nilai dasar dr intepretasi thd penilai SKM dari nilai 25 s/d 100)

NRR/unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR = NRR per unsur x 0,111 per unsur

tertimbang

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

