



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



**SUKSESAN...!
PILKADA SEBEMTAK
TAMU 2024
RABU
27
NOVEMBER
2024**

LAPORAN PELAKSANAAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KPU
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**PERIODE JANUARI S.D. JUNI
TAHUN 2024**



www.kaltim.kpu.go.id



[kpu_kaltim](https://www.instagram.com/kpu_kaltim)



[KPU Provinsi Kaltim](https://www.facebook.com/KPUProvinsiKaltim)



[@kpukaltim_ofc](https://twitter.com/kpukaltim_ofc)



[KPU Provinsi Kalimantan Timur](https://www.youtube.com/KPUProvinsiKalimantanTimur)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	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	5
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
BAB V	12
PENUTUP	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	

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 Undang-Undang 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 Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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 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

Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) antara lain:

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 administrasi yang telah diberikan oleh Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur.

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 Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan Kuesioner elektronik (e-survei) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Pelaksanaan survei dilakukan secara elektronik melalui gform kuesioner yang disampaikan dalam bentuk banner Survei Kepuasan Masyarakat di meja pelayanan Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur yang berisikan barcode atau link yang dapat diisi langsung oleh pengguna layanan yang telah menerima layanan dari Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner elektronik (e-survei) 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 Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur 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, keterampilan 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 Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 6 (enam) bulan, terhitung dari bulan Januari sampai bulan Juni 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan masing-masing unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak. Responden yang dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Dengan memperhatikan jumlah pengguna layanan pada Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur kurang lebih sebanyak 55

Orang, berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 52 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	81%
		PEREMPUAN	10	19%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	16	31%
		DIII	0	0%
		SI	30	59%
		S2	5	10%
3	PEKERJAAN	PNS	6	12%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	2%
		WIRUSAHA	15	29%
		SWASTA	9	18%
		LAINNYA	20	39%
4	JENIS LAYANAN	DATA PEMILIH	9	18%
		PENCALONAN	5	10%
		SOSIALISASI	5	10%
		KONSULTASI	14	27%
		LAINNYA	18	35%

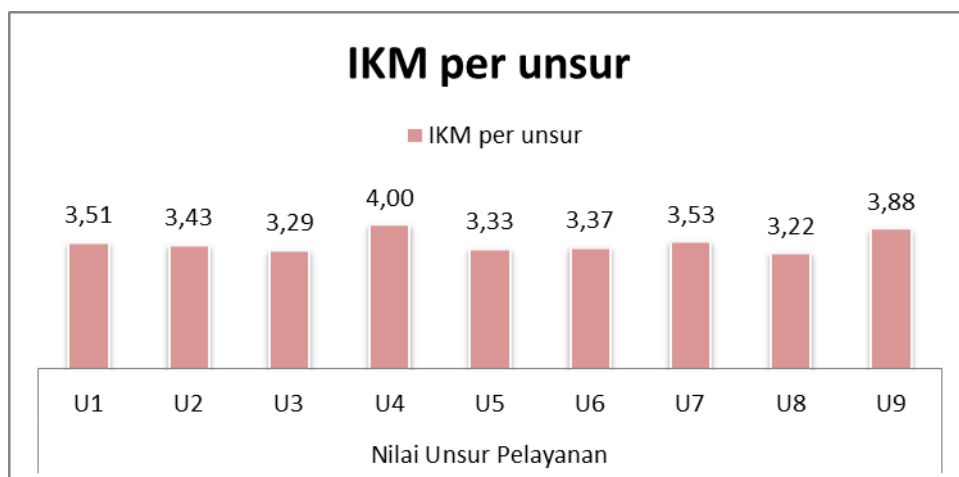
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,51	3,43	3,29	4,00	3,33	3,37	3,53	3,22	3,88
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,81 (B atau Baik)								

Gambar 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 :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,33.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,88 dan 3,53.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan 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 :

- “Sarana dan Prasarana belum ramah bagi penyandang disabilitas”.
- “Sudah terdapat lokasi untuk merokok namun masih banyak orang yang merokok sembarangan, mungkin karena penegakan fungsi ruang bebas rokoknya masih belum ada, mungkin dapat di tegakkan lagi”.
- “Selalu menyediakan fasilitas online, ketika ada kendala di offline”.
- “Jaringan internet yang kurang bagus jika masuk KPU, alangkah baiknya yang datang dapat diberikan akses internet terutama saat mengisi kuesioner SKM ini”.
- “Pertahankan kualitas, Pelayanan ditingkatkan”.

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

- Terkait halaman parkir yang sempit, akan menyulitkan parkir mobil bagi pengguna kursi roda, untuk saat ini halaman parkir Kantor KPU Provinsi Kalimantan Timur memang cukup terbatas tapi KPU Provinsi masih dalam tahap perbaikan dan perencanaan untuk memberikan akses ruang parkir maupun akses lainnya yang ramah bagi penyandang disabilitas.
- Saat ini telah terdapat akses internet bagi tamu di KPU Provinsi Kalimantan Timur.

- Untuk saat ini Petugas layanan belum diberikan pelatihan khusus terkait *service* terhadap penyandang disabilitas ataupun pelatihan *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi. Namun KPU Provinsi telah melaksanakan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan ramah lagi kepada publik.

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.

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	meningkatkan sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan	√	√			Bagian Umum dan Logistik

		konsultasi dan pengaduan jelas					
2	Waktu Penyelesaian	Mengevaluasi SOP terkait waktu penyelesaian terhadap aduan yang masuk	√	√			Setiap Bagian
3	Produk pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Setiap Bagian
		Memberikan pelatihan khusus terkait penyandang kebutuhan khusus	√	√			Petugas Pelayanan Publik

BAB V PENUTUP

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,81.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, Produk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Perilaku pelaksana.

Samarinda, 13 September 2024

Sekretaris Komisi Pemilihan Umum


Provinsi Kalimantan Timur



NIP. 196501281986071001

LAMPIRAN


1. Kuesioner




**KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KPU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

jdihkpu Kaltim@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal *
Tanggal
dd/mm/yyyy

*

	08.00 - 12.00	13.00 - 17.00	19.00 - 21.00
Jam Survei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No HP/Email *
Jawaban Anda

*

	Laki - Laki	Perempuan
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Usia *
Jawaban Anda

*

	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pendidikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*

	PNS	TNI	POLRI	WIRUSAHA	LAINNYA
Pekerjaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Harap diisi untuk pilihan kolom *Lainnya

Jawaban Anda

Jenis Layanan yang diterima *
(Konsultasi, Pengaduan Masyarakat, Data Pemilih, dll)

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir



KOMISI PEMILIHAN UMUM
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

jdihkpkaltim@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu sesuai jawaban Masyarakat/Responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan *
dengan jenis pelayanannya?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

Tidak kompeten
 Kurang kompeten
 Kompeten
 Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 Sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

Tidak ada
 Ada tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik

10. Saran dan Masukan

Jawaban Anda

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.
 Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

2. Hasil Olah Data SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Laki - Laki	38	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Laki - Laki	39	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Laki - Laki	45	S1	WIRSAUSAHA	4	3	3	4	3	3	3	2	4
4	Perempuan	63	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	2	3
5	Laki - Laki	24	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	Laki - Laki	51	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4
7	Laki - Laki	45	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Laki - Laki	35	SMA	WIRSAUSAHA	4	3	4	4	3	3	4	3	4

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
9	Laki - Laki	39	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	Laki - Laki	35	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Laki - Laki	27	S1	SWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
12	Laki - Laki	25	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	Laki - Laki	50	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Laki - Laki	38	S2	SWASTA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
15	Laki - Laki	41	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
16	Laki - Laki	17	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	Laki - Laki	40	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	3	4	3	4	4	4	4
18	Laki - Laki	23	SMA	PNS	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Perempuan	32	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	Perempuan	29	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	4	4	3	4
21	Laki - Laki	27	S1	WIRSAUSAHA	1	2	3	4	3	2	3	2	4
22	Laki - Laki	29	SMA	LAINNYA	3	2	2	4	2	2	2	2	3
23	Laki - Laki	53	S2	PNS	3	4	3	4	3	3	4	3	4
24	Laki - Laki	33	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Perempuan	25	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Perempuan	56	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	Perempuan	18	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	Laki-Laki	39	S1	LAINNYA	4	3	4	4	3	3	4	3	4
29	Laki-Laki	45	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	Perempuan	63	S1	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Perempuan	45	S1	WIRSAUSAHA	3	4	3	4	3	3	3	3	4
32	Laki-Laki	24	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	2	4
33	Laki-Laki	45	S1	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Laki-Laki	52	SMA	WIRSAUSAHA	4	4	3	4	3	3	3	3	4
35	Laki-Laki	39	S1	WIRSAUSAHA	4	3	3	4	3	4	3	3	4
36	Laki-Laki	27	S1	SWASTA	3	2	2	4	2	2	2	2	3
37	Laki-Laki	25	S1	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	4	3	4
38	Laki-Laki	48	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Laki-Laki	58	S1	WIRSAUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Laki-Laki	50	S1	WIRSAUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	Laki-Laki	52	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	Laki-Laki	41	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	3	4

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
43	Laki-Laki	41	S1	POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	Laki-Laki	55	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	4	3	4
45	Laki-Laki	22	S1	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	Laki-Laki	40	SMA	WIRUSAHA	4	3	3	4	3	3	4	3	4
47	Laki-Laki	53	S2	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	Laki-Laki	33	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Perempuan	25	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Laki-Laki	23	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Perempuan	29	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Rata-Rata					3,51	3,43	3,29	4,00	3,33	3,37	3,53	3,22	3,88
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,39	0,38	0,36	0,44	0,37	0,37	0,39	0,35	0,43
SKM Unit Pelayanan					86,81								

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 – 3,064	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

NRR PER UNSUR

NO	Unsur SKM	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	87,75	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,78	B
3	Waktu Penyelesaian	82,35	B
4	Biaya/Tarif	100	A
5	Produk pelayanan	83,33	B
6	Kompetensi pelaksana	84,31	B
7	Perilaku pelaksana	88,24	B
8	Sarana dan Prasarana	80,39	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	97,06	A

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

a. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat



b. Meja Pelayanan Publik



c. Rapat Pengolahan Data dan Analisis Hasil

