



DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2023



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
A. Pelaksana SKM.....	6
B. Metode Pengumpulan Data	6
C. Lokasi Pengumpulan Data	7
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
E. Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
A. Jumlah Responden SKM.....	9
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV ANALIS HASIL SKM.....	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut	12
C. Tren Nilai SKM.....	14
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
E. Penentuan Jumlah Responden	8
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
A. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER).....	17
B. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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 Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta 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.

B. 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.

C. 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/jasa/barang yang telah diberikan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

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

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang admin yang ditunjuk sebagai pengelola SIJALAK KOAR untuk pemantauan pelaksanaan, pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan serta tindak lanjut hasil SKM.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) 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 Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta 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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	01 s.d 17 Juli 2023
2	Pengumpulan Data	18 Juli s.d 22 September 2023

3	Pengolahan Data	23 s.d 24 September 2023
4	Analisis	25 s.d 29 September 2023
5	Penyajian / Pelaporan	30 September 2023
6	Publikasi SKM	06 Oktober 2023

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

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

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 119 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

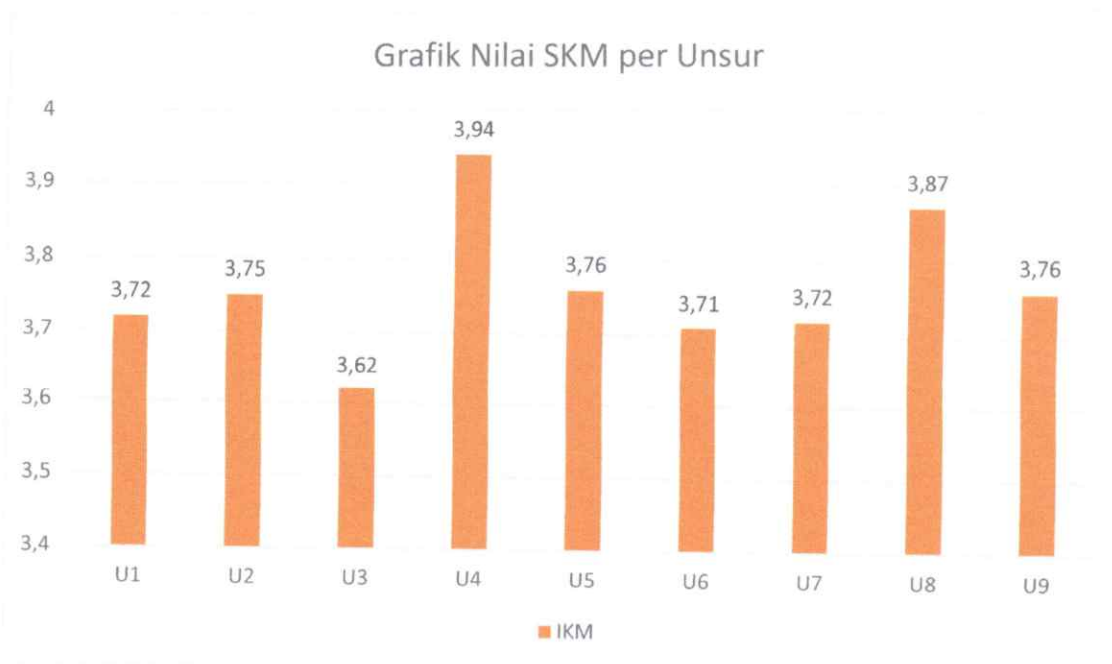
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	54	45.38%
2	Pendidikan	S1	23	19.33%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	21	17.65%
4	Pendidikan	SMP/ sederajat	9	7.56%
5	Pendidikan	S2	4	3.36%
6	Pendidikan	Tidak bersekolah	3	2.52%
7	Pendidikan	D3	3	2.52%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	2	1.68%
9	Pekerjaan	Lainnya	64	53.78%
10	Pekerjaan	Swasta	43	36.13%
11	Pekerjaan	Wirausaha	7	5.88%
12	Pekerjaan	PNS	4	3.36%
13	Pekerjaan	Polri	1	0.84%
14	Jenis Kelamin	P	66	55.46%
15	Jenis Kelamin	L	53	44.54%
16	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	32	26.89%
17	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	21	17.65%
18	Jenis Layanan	Legalisir	21	17.65%
19	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	17	14.29%
20	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	8	6.72%
21	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	6	5.04%
22	Jenis Layanan	Akta Kematian	6	5.04%

23	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	4	3.36%
24	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	2	1.68%
25	Jenis Layanan	Akta Kutipan Kedua	1	0.84%
26	Jenis Layanan	Akta Perceraian	1	0.84%

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.72	3.75	3.62	3.94	3.76	3.71	3.72	3.87	3.76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.05 (Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan Telah diterbitkan surat edaran Sekretaris Daerah nomor: 470/158 tentang Pembebasan Biaya Retribusi Penerbitan Dokumen Kependudukan (KK, KTP/KTP Elektronik, dan Akta Catatan Sipil).

2. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan Tersedia sarana penanganan pengaduan yang bisa diakses melalui banyak kanal. (Tatap muka, WA, Twitter, Facebook, Website, Kotak Saran dan Aduan, Telepon Kantor, ULAS, SP4N Lapor).

3. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan Sarana prasarana yang disediakan sudah lengkap termasuk fasilitas untuk disabilitas dan kelompok rentan.

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Pengguna layanan adminduk kurang memahami arti dari jangka waktu Standar Pelayanan yang telah dipublikasikan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Memberikan informasi secara langsung atau notifikasi WA kepada pengguna layanan mengenai arti 1 hari pelayanan adalah 1x24jam dari penerimaan berkas permohonan yang sudah lengkap dan benar.

2. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Perasaan "bad mood" yang dialami pegawai, sehingga berpengaruh pada kompetensi pelaksana, terlebih pada saat menghadapi pengguna layanan yang memiliki karakter yang berbeda. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Sosialisasi terhadap seluruh pegawai tentang penerapan budaya kerja BerAKHLAK pada setiap pembinaan atau apel pagi.

3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Informasi persyaratan pada media elektronik kurang diminati, pengguna layanan lebih memilih mendapatkan informasi terkait persyaratan secara tatap muka atau via telepon. Karena informasi yang didapat lebih fleksibel dan pengguna layanan merasa lebih puas. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa

- Melakukan update tampilan persyaratan pelayanan pada media elektronik agar lebih mudah diakses

- Memberikan pelatihan/bimtek terhadap seluruh pegawai tentang persyaratan pelayanan adminduk.

B. 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 berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Juli s.d 22 September 2023 pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Memberikan informasi secara langsung atau notifikasi WA kepada pengguna layanan mengenai arti 1 hari pelayanan adalah 1x24jam dari penerimaan berkas permohonan yang sudah lengkap dan benar	Triwulan IV	Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang PIAK dan PD
2	U6. Kompetensi pelaksana	Sosialisasi terhadap seluruh pegawai tentang penerapan budaya kerja BerAKHLAK pada setiap pembinaan atau apel pagi.	Triwulan IV	Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang PIAK dan PD

3	U1. Persyaratan	-Melakukan update tampilan persyaratan pelayanan pada media elektronik agar lebih mudah diakses -Memberikan pelatihan/bimtek terhadap seluruh pegawai tentang persyaratan pelayanan adminduk	Triwulan IV	Sekretariat, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang PIAK dan PD
---	-----------------	---	-------------	--

C. 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 Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan III pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Juli s.d 22 September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.05. Nilai SKM Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U6 Kompetensi pelaksana, U1 Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U9 Sarana dan prasarana.

Surakarta, 30 September 2023

**KEPALA DINAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SURAKARTA**


YUHANES PRAMONO, SH., M.Si.
Pemimpin Utama Muda
NIP. 196403131989031010

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM - Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN/LOKASI

... Pilih Jenis Layanan ...

TANGGAL SURVEI

2023/01/01 - 31/03/2023

KODE RESPONDEN

2

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA UTAMA

... Pilih ...

UMUR

... Pilih ...

JENIS KELAMIN

... Pilih Jenis Kelamin ...

TENDAH

... Pilih Tendah ...

PROVINSI

... Pilih Provinsi ...

NO. WHATSAPP/AGUS

08123456789

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENGLAIAN			
1	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	<input type="radio"/> 1 Sangat Buruk	<input type="radio"/> 2 Buruk	<input type="radio"/> 3 Cukup Buruk	<input type="radio"/> 4 Tidak Buruk
2	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur melakukan pelayanan jenis_layanan di Unit ini?	<input type="radio"/> 1 Sangat Mudah	<input type="radio"/> 2 Mudah	<input type="radio"/> 3 Cukup Mudah	<input type="radio"/> 4 Tidak Mudah
3	Bagaimana pendapat Anda tentang kredibilitas pelayanan jenis_layanan ?	<input type="radio"/> 1 Sangat Baik	<input type="radio"/> 2 Baik	<input type="radio"/> 3 Cukup Baik	<input type="radio"/> 4 Tidak Baik
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?	<input type="radio"/> 1 Sangat Sesuai Ketentuan	<input type="radio"/> 2 Sesuai	<input type="radio"/> 3 Cukup Sesuai	<input type="radio"/> 4 Tidak Sesuai
5	Apakah produk layanan yang offered sesuai dengan yang dibutuhkan?	<input type="radio"/> 1 Sangat Sesuai	<input type="radio"/> 2 Sesuai	<input type="radio"/> 3 Cukup Sesuai	<input type="radio"/> 4 Tidak Sesuai
6	Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan hubungan pelanggan dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio"/> 1 Sangat Mampu	<input type="radio"/> 2 Mampu	<input type="radio"/> 3 Cukup Mampu	<input type="radio"/> 4 Tidak Mampu
7	Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait keamanan dan keramahan?	<input type="radio"/> 1 Sangat Baik	<input type="radio"/> 2 Baik	<input type="radio"/> 3 Cukup Baik	<input type="radio"/> 4 Tidak Baik
8	Bagaimana pendapat Anda tentang efisiensi waktu pelayanan pada metode ini?	<input type="radio"/> 1 Sangat Efisien	<input type="radio"/> 2 Efisien	<input type="radio"/> 3 Cukup Efisien	<input type="radio"/> 4 Tidak Efisien
9	Bagaimana pendapat Anda tentang prosedur secara dan prosesnya?	<input type="radio"/> 1 Sangat Baik	<input type="radio"/> 2 Baik	<input type="radio"/> 3 Cukup Baik	<input type="radio"/> 4 Tidak Baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Masukkan saran dan masukan:

SIMPAN

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.72	3.75	3.62	3.94	3.76	3.71	3.72	3.87	3.76
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	4	5	1	9	6	2	3	8	7

Skor KM Total :		94.05			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
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	