

# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I TAHUN 2024



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga  
melayani  
bangsa**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA**



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



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA**  
**TAHUN 2024**

## 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 Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	12
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	13
C. Tren Nilai SKM.....	14
BAB V KESIMPULAN .....	16
LAMPIRAN .....	17
1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER).....	17
2. 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 mengamankan 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 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 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dilaksanakan secara mandiri dengan melibatkan seluruh personil pada Dinas 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 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	02 s.d 14 Januari 2024
2	Pengumpulan Data	15 Januari s.d 25 Maret 2024
3	Pengolahan Data	26 Maret 2024



4	Analisis	26 Maret s.d 01 April 2024
5	Penyajian / Pelaporan	02 April 2024
6	Publikasi SKM	03 s.d 06 April 2024

### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas 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 219 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	85	38.81%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	48	21.92%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	22	10.05%
4	Pendidikan	S2	22	10.05%
5	Pendidikan	D3	15	6.85%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	14	6.39%
7	Pendidikan	SD/ sederajat	8	3.65%
8	Pendidikan	D2	3	1.37%
9	Pendidikan	D1	1	0.46%
10	Pendidikan	S3	1	0.46%
11	Pekerjaan	Lainnya	79	36.07%
12	Pekerjaan	Swasta	76	34.7%
13	Pekerjaan	PNS	42	19.18%
14	Pekerjaan	Wirausaha	21	9.59%
15	Pekerjaan	Polri	1	0.46%
16	Jenis Kelamin	L	114	52.05%
17	Jenis Kelamin	P	105	47.95%
18	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	40	18.26%
19	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	39	17.81%
20	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	27	12.33%
21	Jenis Layanan	Akta Perkawinan	25	11.42%
22	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	21	9.59%

23	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	18	8.22%
24	Jenis Layanan	Akta Kematian	15	6.85%
25	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	10	4.57%
26	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	6	2.74%
27	Jenis Layanan	Akta Perceraian	5	2.28%
28	Jenis Layanan	Legalisir	4	1.83%
29	Jenis Layanan	Akta Kutipan Kedua	4	1.83%
30	Jenis Layanan	Inovasi Bening Kekasih	2	0.91%
31	Jenis Layanan	Inovasi Lantatur	1	0.46%
32	Jenis Layanan	Inovasi Sapu Kuwat	1	0.46%
33	Jenis Layanan	Inovasi Besuk Kiamat	1	0.46%

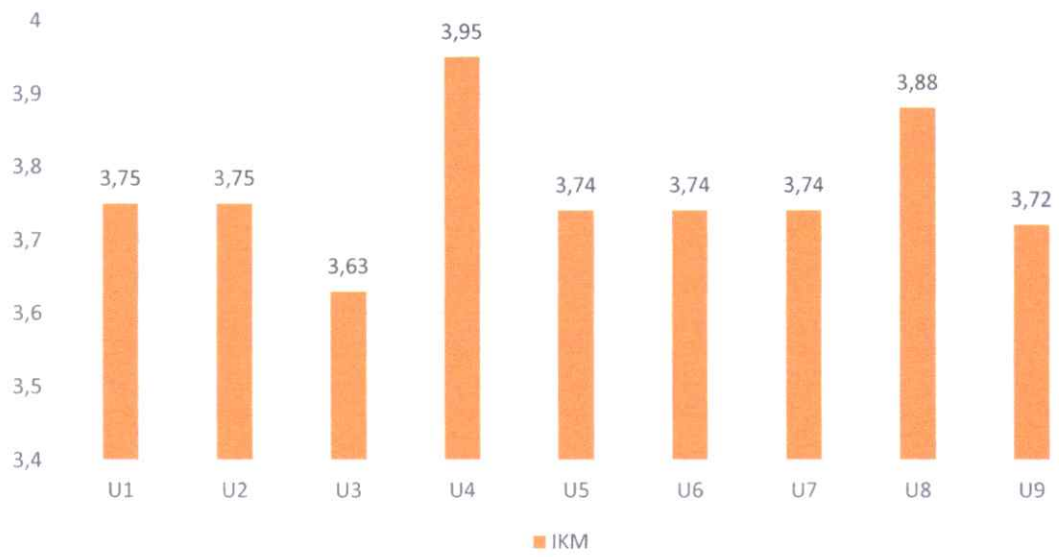
#### B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.75	3.75	3.63	3.95	3.74	3.74	3.74	3.88	3.72
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94.17 (Sangat Baik)</b>								



Grafik Nilai SKM per Unsur



## **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 Sesuai dengan peraturan UU. No 24 tahun 2013 Pasal 79A Pengurusan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)

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

Dengan kekuatan Sarana penanganan pengaduan yang bisa diakses melalui banyak cara (WA, Twitter, Facebook, Website, Kotak Saran dan Aduan, Telepon Kantor, ULAS, SP4N Lapor)

**3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A**

Dengan kekuatan Persyaratan pelayanan adminduk sudah ditetapkan dan dipublikasikan secara luas melalui media elektronik dan non elektronik

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

**1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A**

Dengan kelemahan Tidak semua pengguna layanan mendapatkan pemberitahuan tentang progres pengurusan dokumen adminduk yang diajukan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Sistem otomatis yang digunakan untuk memantau progres pelayanan adminduk yang diajukan masyarakat

**2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A**

Dengan kelemahan - Tidak adanya salah satu brosur produk layanan yang dibutuhkan pemohon

- Tidak adanya bolpoin pada meja tulis pemohon dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melakukan perbaikan atau penggantian terhadap sarpras yang rusak

### 3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Pemohon tidak mengecek produk layanan pada saat melakukan pengambilan produk jadi dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Memepersilahkan pemohon untuk mengecek kembali produk layanan yang sudah jadi, apakah sudah sesuai dengan permohonan yang diajukan

## 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 02 Januari s.d 25 Maret 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

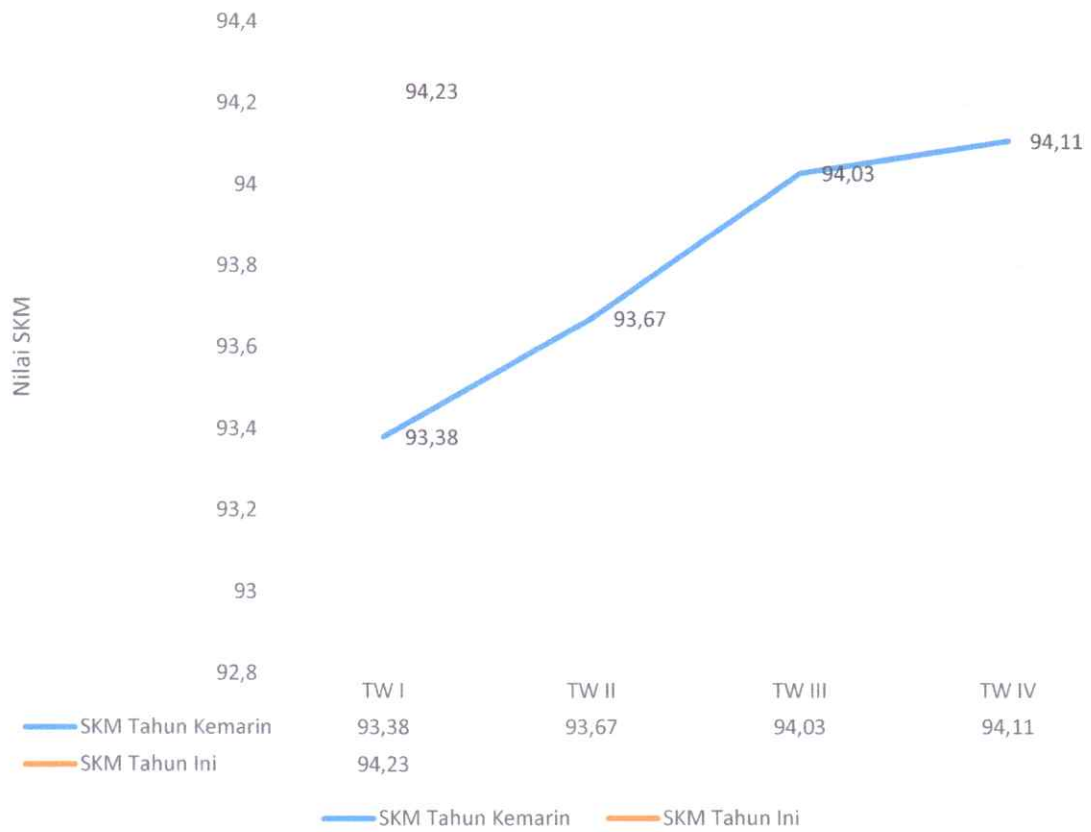
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Melakukan sosialisasi terhadap seluruh pegawai tentang waktu penyelesaian produk layanan harus sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	Triwulan II	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD



2	U9. Sarana dan prasarana	Melakukan pengecekan secara berkala terhadap ketersediaan brosur pada rak persyaratan dan bolpoin di meja tulis pemohon	Triwulan II	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD
3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Memepersilahkan pemohon untuk mengecek kembali produk layanan yang sudah jadi, apakah sudah sesuai dengan permohonan yang diajukan	Triwulan II	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, 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 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 2023 Triwulan I hingga tahun 2024 Triwulan I pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 02 Januari s.d 25 Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94.17. Nilai SKM Dinas 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, U9 Sarana dan prasarana, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan.

Surakarta, 2 April 2024

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



YUHANES PRAMONO, SH.,MSi

Pembina Utama Muda

NIP.19640313 198903 1 010



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



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

JENIS RESPONDEN: **STAF USA**  
— Per Jenis Layanan —

WAKTU KUNYU:  
2023-01-11 10:14:20

NO. SURVEI RESPONDEN:  
2

### IDENTITAS RESPONDEN

NAMA LINGGAL:

Uka

JENIS KELAMIN:

Laki

Pria/Jenis Kelamin

Tugas:

TEKNIKSIAN

AFILIASI/MAHASISWA:

PROFESIONAL:

Itik Fikmah

UIN SUKSES

PERAWA/DAFTAR:

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Anda tentang tingkat kepuasan pelayanan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	5 Sangat Baik	4 Baik	3 Cukup Baik	2 Tidak Baik
2	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan Anda mendapatkan pelayanan jenis_layanan di sini?	5 Sangat Mudah	4 Mudah	3 Cukup Mudah	2 Tidak Mudah
3	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	5 Sangat Cepat	4 Cepat	3 Cukup Cepat	2 Tidak Cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	5 Sangat Sesuai Ketentuan	4 Sesuai	3 Cukup Sesuai	2 Tidak Sesuai
5	Apakah produk/layanan yang diminta sesuai dengan yang dibutuhkan?	5 Sangat Sesuai	4 Sesuai	3 Cukup Sesuai	2 Tidak Sesuai
6	Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan?	5 Sangat Kompeten	4 Kompeten	3 Cukup Kompeten	2 Tidak Kompeten
7	Bagaimana pendapat Anda mengenai perilaku petugas dalam pelayanan berkaitan dengan keramahan?	5 Sangat Ramah	4 Ramah	3 Cukup Ramah	2 Tidak Ramah
8	Bagaimana pendapat Anda tentang pelaksanaan prosedur pelayanan yang ada di sini?	5 Sangat Sesuai Prosedur	4 Sesuai Prosedur	3 Cukup Sesuai Prosedur	2 Tidak Sesuai Prosedur
9	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas Standar dan Prosedur?	5 Sangat Baik	4 Baik	3 Cukup Baik	2 Tidak Baik

Masih banyak terima kasih atas partisipasinya.  
Maukah lanjutkan jawaban?

**SIMPAN**

## 2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.75	3.75	3.63	3.95	3.74	3.74	3.74	3.88	3.72
<b>Mutu Kinerja</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b>	6	7	1	9	3	4	5	8	2

<b>Skor KM Total :</b>		<b>94.17</b>			<b>Sangat Baik</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>					
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	