



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akurabel - Kompeten
Harmonis -oyal -adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) *Triwulan III Tahun 2024*

MENPAN



www.dispendukapilsurakarta.go.id



@dispendukapilsurakarta



@Dispenduk_solo



novasi Dukcapil Surakarta



Disadmindukapil Kota Surakarta

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



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	11
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	12
C. Tren Nilai SKM.....	13
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER).....	16
2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA).....	17

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	10 s.d 16 Juli 2024
2	Pengumpulan Data	17 Juli s.d 25 September 2024

3	Pengolahan Data	25 September 2024
4	Analisis	25 s.d 30 September 2024
5	Penyajian / Pelaporan	01 s.d 02 Oktober 2024
6	Publikasi SKM	03 s.d 04 Oktober 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 135 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

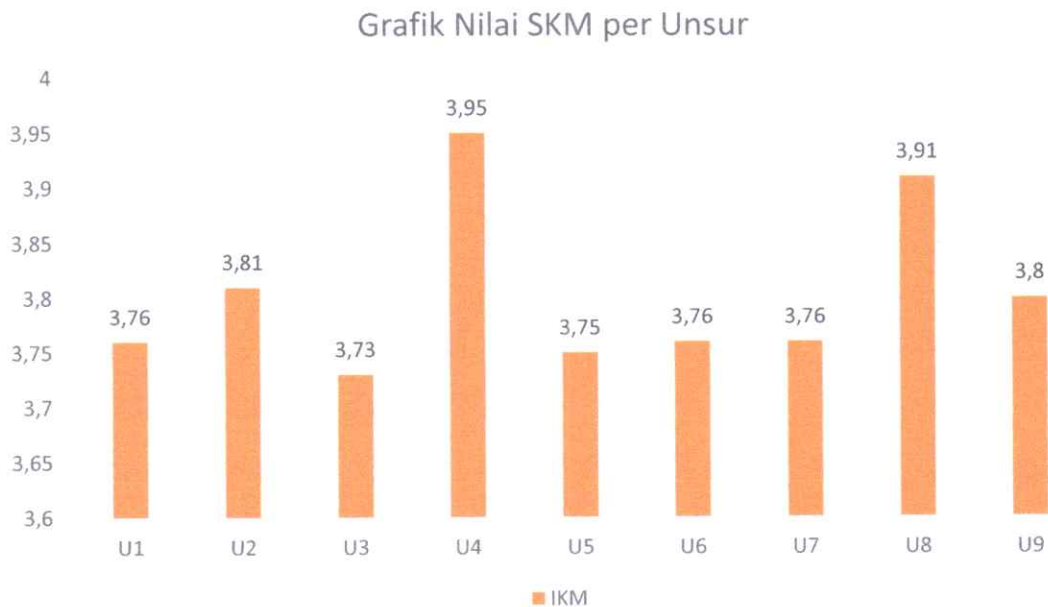
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	56	41.48%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	35	25.93%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	14	10.37%
4	Pendidikan	D3	9	6.67%
5	Pendidikan	S2	8	5.93%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	7	5.19%
7	Pendidikan	D1	3	2.22%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	2	1.48%
9	Pendidikan	Tidak bersekolah	1	0.74%
10	Pekerjaan	Swasta	62	45.93%
11	Pekerjaan	Lainnya	54	40%
12	Pekerjaan	Wirausaha	11	8.15%
13	Pekerjaan	PNS	8	5.93%
14	Jenis Kelamin	P	68	50.37%
15	Jenis Kelamin	L	67	49.63%
16	Jenis Layanan	Legalisir	43	31.85%
17	Jenis Layanan	Kartu Keluarga	31	22.96%
18	Jenis Layanan	Pencetakan KTP Elektronik	15	11.11%
19	Jenis Layanan	Pelayanan Lainnya	12	8.89%
20	Jenis Layanan	Akta Kelahiran	11	8.15%
21	Jenis Layanan	Perekaman KTP Elektronik	7	5.19%
22	Jenis Layanan	Akta Perkawinan	5	3.7%
23	Jenis Layanan	Kartu Identitas Anak (KIA)	5	3.7%

24	Jenis Layanan	Akta Kematian	3	2.22%
25	Jenis Layanan	Akta Kutipan Kedua	1	0.74%
26	Jenis Layanan	Identitas Kependudukan Digital	1	0.74%
27	Jenis Layanan	Akta Perceraian	1	0.74%

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	3.76	3.81	3.73	3.95	3.75	3.76	3.76	3.91	3.8
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.08 (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 Seluruh pegawai Disadmindukcapil memiliki integritas yang sangat baik dalam menegakkan peraturan tentang biaya pelayanan

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 Laporan)

3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A

Dengan kekuatan Mekanisme/prosedur pelayanan sudah ditetapkan dan dipublikasikan secara luas melalui media elektronik dan 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. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Fisik Produk Pelayanan berubah sesuai peraturan yang berlaku dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Sosialiasi terhadap produk pelayanan yang mengalami perubahan fisik seperti KK, Akte dan IKD.

3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A

Dengan kelemahan Persyaratan yang sering mengalami perubahan melalui kebijakan dari pusat membuat pengguna layanan adminduk tidak bisa langsung mendaftar untuk proses dokumen adminduk dikarenakan persyaratan yang kurang atau sudah berubah dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Persyaratan yang sering mengalami perubahan melalui kebijakan dari pusat membuat pengguna layanan adminduk tidak bisa langsung mendaftar untuk proses dokumen adminduk dikarenakan persyaratan yang kurang atau sudah berubah.

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 10 Juli s.d 25 September 2024 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tercantum dalam tabel berikut:

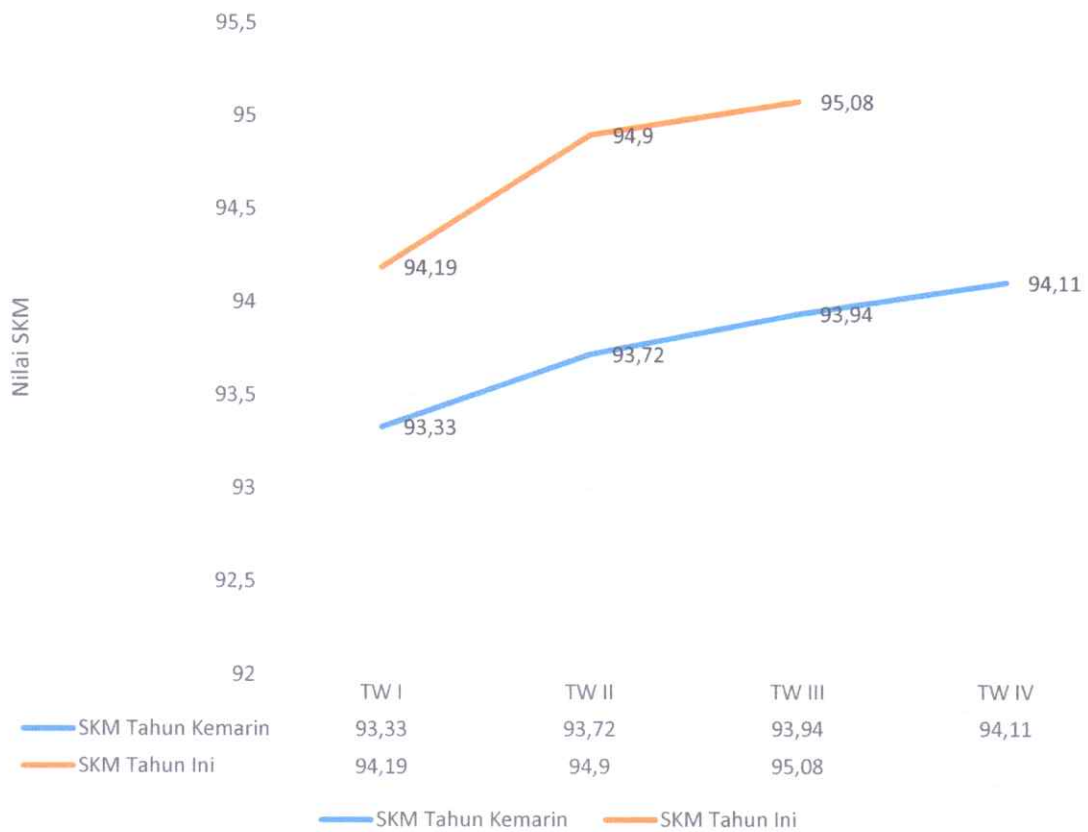
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Apel Pagi Penyampaian informasi mengenai "Waktu Penyelesaian" harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan kepada seluruh pegawai.	Triwulan IV	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD

2	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	Petugas pengambilan memberikan informasi tentang produk pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan permohonan yang diajukan.	Triwulan IV	Sekretariat, Bidang Pelayanan Capil, Bidang Pelayanan Dafduk, Bidang PIAK dan PD
3	U1. Persyaratan	Menambah intensitas publikasi "Persyaratan Pelayanan" di media sosial.	Triwulan IV	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 III pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 10 Juli s.d 25 September 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 95.08. 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, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan, U1 Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.

Kota Surakarta, 2 Oktober 2024

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




Drs. AG. AGUNG HENDRATNO, M.Si.

Pembina Utama Muda - IV c

NIP 19680813 199001 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



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

1. JENIS LAYANAN YANG DIPEKERJAKAN

— Pin Jenis Layanan —

2. TANGGAL SURVEI

2023-01-11 10:34:22

3. NOMOR RESPONDEN

2

IDENTITAS RESPONDEN

4. NAMA RESPONDEN

— Pin Nama —

5. JENIS RESPONDEN

— Pin Jenis Keanggotaan —

6. NAMA KANTOR

— Pin Kantor —

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kepuasan diri/saudara akan pelayanan jenis_layanan yang diterima?	4	3	2	1
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Buruk
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4	3	2	1
		Sangat Mudah	Mudah	Tidak Mudah	Tidak Mudah
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	4	3	2	1
		Sangat Cepat	Cepat	Tidak Cepat	Tidak Cepat
4.	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan kebutuhan yang akan ditanggung?	4	3	2	1
		Sangat Sesuai Kebutuhan	Sesuai	Tidak Sesuai	Tidak Sesuai
5.	Apakah produk/layanan yang diminta sesuai dengan yang di butuhkan?	4	3	2	1
		Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan?	4	3	2	1
		Sangat Kompeten	Kompeten	Kurang Kompeten	Tidak Kompeten
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan keramahan?	4	3	2	1
		Sangat Sesuai dan Ramah	Sesuai dan Ramah	Kurang Sesuai dan Ramah	Tidak Sesuai dan Ramah
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang pemangsaan/pengabdian petugas layanan pada instansi ini?	4	3	2	1
		Sangat Baik dan Berdedikasi	Baik dan Berdedikasi	Kurang Baik dan Berdedikasi	Tidak Baik dan Berdedikasi
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas layanan dan Perilaku?	4	3	2	1
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Buruk

AAARU TOU, BERIKUT UNTUK KELOMPOK RESPONDEN

Melakukan survey dan hasil survey

SIMPAN

2023 © PT Bank Syariah Indonesia

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.76	3.81	3.73	3.95	3.75	3.76	3.76	3.91	3.8
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	5	7	1	9	2	3	4	8	6

Skor KM Total :		95.08			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	