



PONTIANAK UTARA
BISA!!!



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2023

**KELURAHAN SIANTAN HULU
KECAMATAN PONTIANAK UTARA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data	11
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	12
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	21

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 mengamalkan 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 Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara 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.

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 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 dan pengaduan yang telah diberikan oleh Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara.

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 Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan daring 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 Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya diserahkan di ruang Pelayanan. 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 1 (satu) tahun dan terbagi 2 (dua) Semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Semester 1 memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2021	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2021	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022 semester 2, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara dalam kurun waktu adalah sebanyak 313 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 302 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

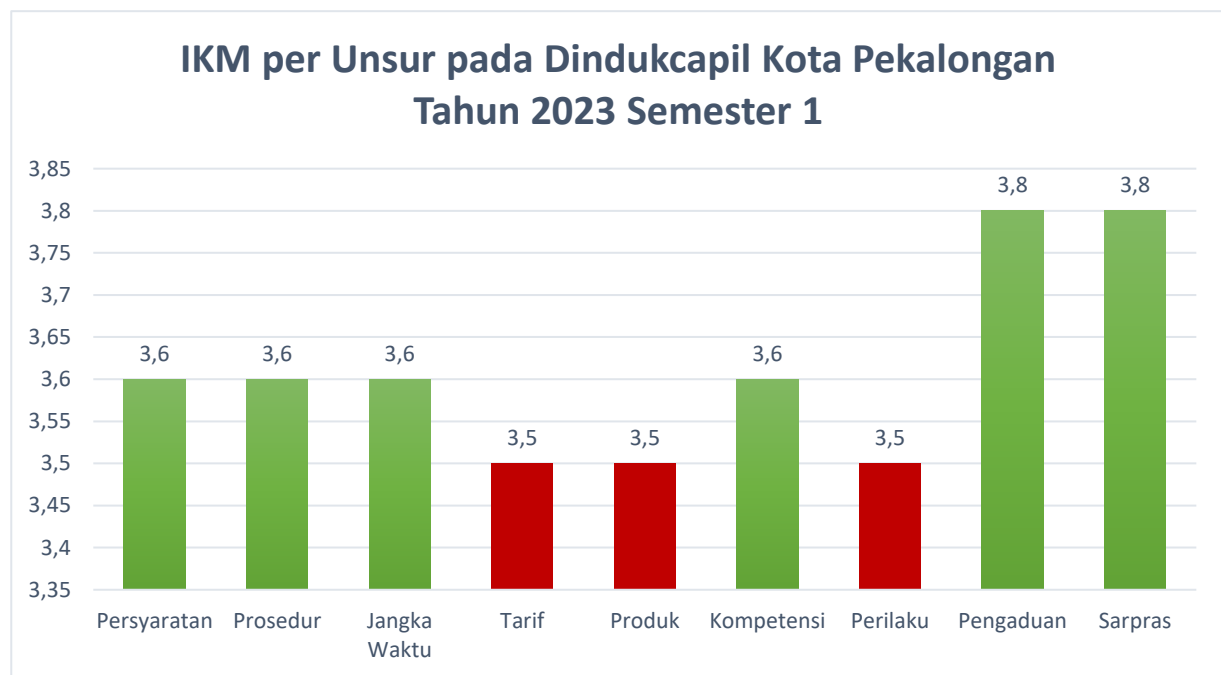
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	121	40%
		PEREMPUAN	181	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	19	3.8%
		SLTP	19	3.8%
		SLTA	118	45.6%
		DI/DII	17	2.5%
		DIII	43	13.9%
		DIV/SI	86	31.6%
3	PEKERJAAN	PNS	36	15%
		TNI/POLRI	6	2%
		PEGAWAI BUMN/BUMD	3	1.3%
		KARYAWAN SWASTA	24	10%
		WIRASWASTA	18	7%
		PETANI / MENGURUS RUMAH TANGGA	50	21%
		PELAJAR/MAHASISWA	75	31.3%
		LAINNYA	30	12.5%

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 :

Nilai Unsur Pelayanan

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,6	3,6	3,5	3,5	3,6	3,5	3,8	3,8
Kategori	A	A	A	B	B	A	B	A	A
IKM Unit Layanan	91.1 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan dan Kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.5, ini termasuk tiga unsur layanan terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan yang ada adalah Keadilan mendapatkan pelayanan dan Kesopanan dan keramahan petugas dengan mendapat nilai tertinggi yaitu 3,8.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik 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 :

- “Pelayanan yang lamban.”
- “Petugas harus sedikit lebih ramah.”
- “Persyaratan harus lebih jelas lagi.”

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lamban oleh masyarakat. Layanan sudah menggunakan berbasis online namun terjadi kendala ketika pengetikkan yang kurang tepat sehingga adanya pengetikkan ulang.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *public speaking* sehingga penyampaian kepada masyarakat yang sedang pelayanan merasa sedikit terganggu.
- Untuk Persyaratan, Masyarakat terkadang tidak melengkapi persyaratan atau data yang dibawa tidak sesuai dengan kondisi sesungguhnya sehingga ini yang menciptakan keterlambatan dan adanya bolak balik untuk perbaikan data.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

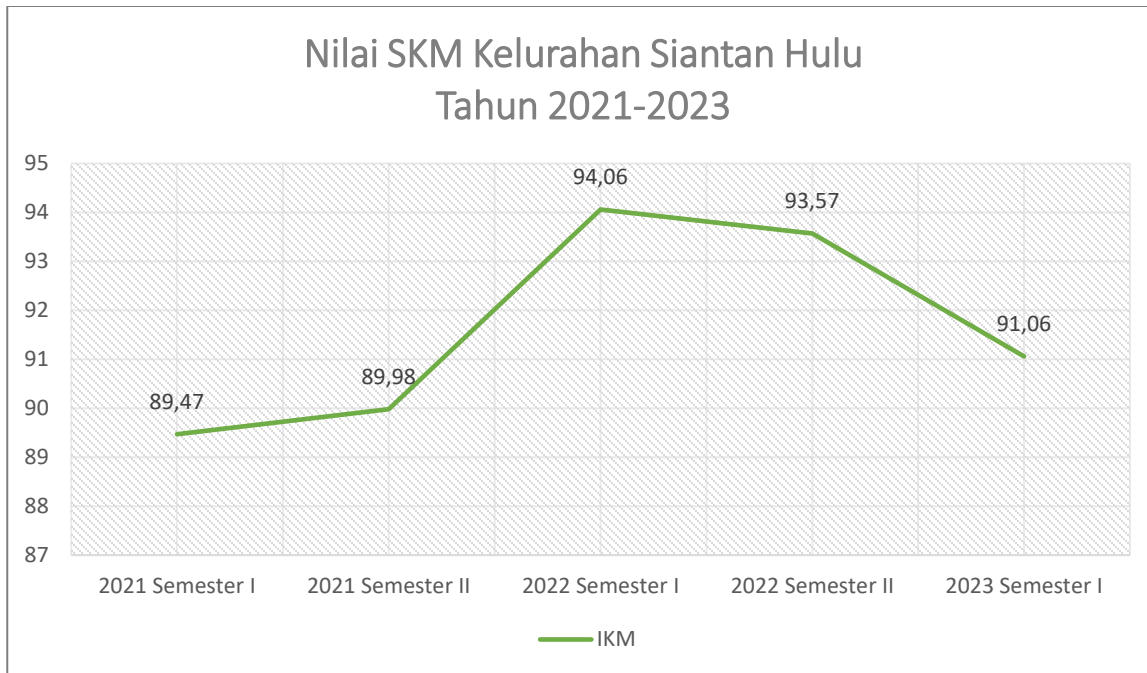
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 19 Juni 2023. 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
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Program Jemput Bola Pelayanan	√	√			Sekretaris
2	Kemudahan Pelayanan	Memberikan Edukasi kepada Masyarakat tentang Pelayanan	√	√			...
3	Standar Pelayanan	Memberikan Edukasi kepada Masyarakat tentang Pelayanan	√	√			...

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 Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara.

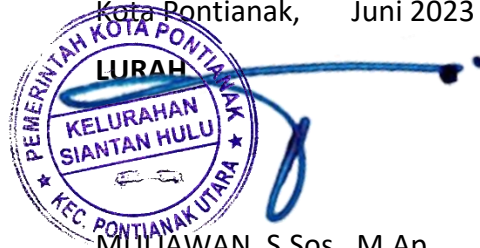
BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.06. Meskipun demikian, nilai SKM Kelurahan Siantan Hulu Kecamatan Pontianak Utara menunjukkan konsistensi di nilai 90 keatas walaupun grafik terlihat turun dibanding Semester sebelumnya.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan dan Kecepatan pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan yang ada adalah Keadilan mendapatkan pelayanan dan Kesopanan dan keramahan petugas dengan mendapat nilai tertinggi yaitu 3,8.

Kota Pontianak, Juni 2023



MULIAWAN, S.Sos., M.Ap

NIP. 19710727 200604 1 012

LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
KECAMATAN PONTIANAK UTARA
KELURAHAN SIANTAN HULU

Alamat : Jalan 28 Oktober Telp (0561) 887018 Pontianak 78241

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei : _____
*Berilah tanda centang (!) pada pernyataan dibawah ini
Jam Survei : 08:00 – 12:00 13:00 – 15:00

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Usia _____ Tahun

Pendidikan SD/Sederajat SMP/Sederajat SMA/Sederajat Diploma I Diploma II
 Diploma III Strata I Strata II Lainnya

Pekerjaan PNS TNI POLRI Swasta Wirausaha Buruh Harian
 Mengurus Rumah Tangga Lainnya

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan Layanan Administrasi Kependudukan
 Layanan Lainnya

--- PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ---

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian 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?
 Tidak Cepat Kurang Cepat Cepat Sangat Cepat
4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Pelayanan yang Gratis di Unit ini?
 Tidak Setuju Kurang Setuju Setuju Sangat Setuju
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 Tentang Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan?
 Tidak Sopan dan Tidak Ramah Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Sangat Ramah
8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Saran dan Prasarana?
 Buruk Cukup Baik Sangat Baik
9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan?
 Tidak Ada tetapi tidak Berfungsi
 Berfungsi Kurang Maksimal Dikelola dengan Baik

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT : Kantor Lurah Siantan
 PELAYANAN : Hulu
 ALAMAT : Jl. 28
 : Oktober
 Tlp/Fax. : Telp. 0561-887018

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

35	3	3	4	4	3	3	3	4	3					
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
37	3	3	3	4	2	3	3	4	2					
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4					
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4					
40	3	3	3	4	3	3	4	4	4					
41	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
42	4	4	3	4	4	4	3	4	4					
43	3	3	2	4	3	3	3	4	2					
44	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
45	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
46	3	4	3	4	3	4	3	3	4					
47	4	4	2	4	3	3	2	4	3					
48	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
49	3	4	3	4	3	3	4	4	4					
50	3	4	2	4	3	3	2	4	3					
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
52	3	4	2	4	3	3	3	4	3					
53	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
54	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
56	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
57	3	4	4	4	4	4	4	3	4					
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
59	3	4	4	4	4	3	3	4	4					
60	3	4	3	3	3	3	3	4	4					
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
62	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
63	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
65	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
66	3	4	3	3	3	3	3	3	3					
67	4	4	3	3	3	3	3	4	4					
68	3	4	3	3	3	3	3	4	4					
69	3	4	2	3	3	3	3	3	3					
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
71	3	4	3	3	3	3	3	4	3					
72	4	4	3	3	3	3	3	4	4					
73	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
75	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
76	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
77	3	3	3	3	3	3	3	4	1					
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
79	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
81	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
82	3	3	3	4	4	4	3	4	4					

83	4	3	3	4	4	3	4	4	4					
84	3	3	3	4	3	2	3	4	3					
85	3	3	3	4	3	4	3	4	4					
86	3	4	4	4	4	3	4	4	4					
87	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
88	4	3	3	4	3	4	4	4	4					
89	3	4	3	3	3	2	4	4	4					
90	4	3	3	3	3	3	3	3	4					
91	3	3	3	4	3	3	3	4	4					
92	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4					
94	3	3	3	3	3	3	3	4	4					
95	4	3	4	3	4	3	4	4	4					
96	3	4	4	4	4	3	4	4	4					
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
98	4	3	3	4	4	4	4	4	4					
99	3	4	3	4	3	4	4	4	4					
100	3	1	1	3	2	4	3	4	3					
101	4	3	4	4	3	4	4	3	4					
102	4	3	3	4	3	4	4	4	4					
103	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
104	4	3	3	4	4	4	4	3	4					
105	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4					
107	3	3	3	3	3	4	2	4	3					
108	4	3	3	4	3	4	3	4	4					
109	4	4	3	3	3	4	4	4	4					
110	3	3	3	4	3	4	3	4	4					
111	3	3	3	3	3	4	4	4	4					
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
113	3	3	3	3	3	4	3	4	4					
114	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
115	3	3	3	3	3	4	3	4	4					
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
118	3	3	3	4	3	4	3	4	4					
119	4	3	3	4	4	4	3	4	4					
120	3	3	3	4	3	4	3	4	4					
121	3	3	3	3	3	4	3	3	4					
122	4	4	4	4	4	4	2	4	4					
123	1	1	3	2	2	4	3	4	3					
124	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
125	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
126	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
127	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4					

131	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
137	4	3	3	4	4	4	4	4	4					
138	3	4	4	3	3	4	4	4	3					
139	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
140	4	4	3	3	4	4	4	4	4					
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
144	3	3	3	3	3	4	4	4	4					
145	4	3	4	3	4	4	4	3	4					
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
149	3	3	4	3	4	4	4	4	4					
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
152	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
158	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
159	3	3	4	3	4	4	4	4	4					
160	3	3	4	4	3	4	4	4	4					
161	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
163	3	3	4	3	3	4	3	4	4					
164	3	3	4	3	3	4	3	4	4					
165	3	3	4	3	3	4	3	4	3					
166	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
167	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
168	3	3	4	4	3	4	3	4	4					
169	3	3	4	3	3	4	3	4	4					
170	4	3	4	4	3	4	4	3	4					
171	3	3	4	4	3	4	3	4	4					
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
173	3	3	4	3	3	4	3	3	4					
174	3	3	4	3	3	4	3	4	4					
175	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
176	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
177	4	4	4	4	3	4	4	4	3					
178	3	3	4	4	3	3	3	4	4					

179	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
180	3	3	4	4	3	3	3	4	4					
181	4	4	4	4	3	4	3	4	3					
182	4	4	4	4	3	3	3	4	4					
183	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
184	4	3	4	3	3	4	3	4	4					
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
186	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
187	3	3	4	3	3	3	4	4	4					
188	4	4	4	3	3	3	4	4	4					
189	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
192	4	3	3	4	3	3	4	4	4					
193	4	3	3	4	3	3	4	4	4					
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
196	3	3	3	4	4	3	3	4	4					
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
199	3	3	4	3	4	3	3	4	4					
200	3	3	4	3	4	3	3	4	4					
201	3	3	4	3	4	4	3	4	3					
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
203	4	3	4	4	4	3	4	4	4					
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
205	4	4	4	4	4	3	3	4	4					
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
207	4	3	4	4	4	3	3	4	4					
208	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
211	3	3	4	3	4	3	3	4	4					
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
213	4	3	4	4	4	3	3	4	4					
214	4	3	4	3	4	3	3	4	4					
215	4	3	4	3	4	4	3	4	4					
216	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
217	4	3	4	4	3	3	4	4	4					
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
220	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
222	4	4	4	4	4	3	3	4	4					
223	4	3	4	4	3	3	3	4	4					
224	4	4	4	4	3	3	4	4	4					
225	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
226	4	4	4	4	3	4	4	4	4					

227	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
228	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
230	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
234	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
235	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
238	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
239	4	4	4	4	3	4	3	4	4					
240	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
241	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
242	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
243	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
244	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
245	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
246	3	3	4	3	4	4	4	4	4					
247	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
248	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
249	4	4	4	4	4	4	4	4	3					
250	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
251	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
252	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
253	3	4	4	4	3	4	4	4	4					
254	4	3	4	4	4	4	4	4	4					
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
256	4	3	4	3	4	4	4	3	4					
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
258	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
259	4	3	4	3	4	4	4	4	4					
260	4	3	4	4	3	4	3	4	3					
261	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
262	4	3	4	3	4	3	4	4	4					
263	4	3	4	4	4	3	4	3	4					
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
265	4	3	4	3	4	4	4	4	4					
266	4	3	4	4	3	4	4	4	4					
267	4	4	4	4	3	3	3	4	4					
268	4	3	4	4	3	3	3	4	4					
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
274	4	4	4	4	4	4	4	3	4					

275	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
278	3	3	4	4	3	3	3	4	3					
279	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
284	3	3	4	4	4	3	4	4	4					
285	4	4	4	4	4	4	4	4	3					
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
288	4	4	4	4	4	4	4	3	4					
289	3	3	4	3	3	3	3	4	4					
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
291	3	3	4	4	4	3	3	4	4					
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
293	3	3	4	3	3	3	3	4	3					
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
295	4	4	4	4	3	3	3	4	4					
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
297	4	4	4	4	3	3	3	4	3					
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
302	3	3	4	4	3	3	4	4	4					
ΣNilai /Unsur	1094	1093	1099	1133	1066	1096	1081	1177	1163	0	0	0	0	0
NRR / Unsur	3,623	3,619	3,639	3,752	3,530	3,629	3,579	3,897	3,851					
NRR tertimbang/ unsur	0,398	0,398	0,400	0,413	0,388	0,399	0,394	0,429	0,424					
														*)
														3,643
IKM Unit pelayanan														**) 91,078

Keterangan :

- U1 s.d. U09 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang
- *)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,623
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,619
U3	Kecepatan pelayanan	3,639
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,752

-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN	
:	91,08

Mutu Pelayanan

:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00

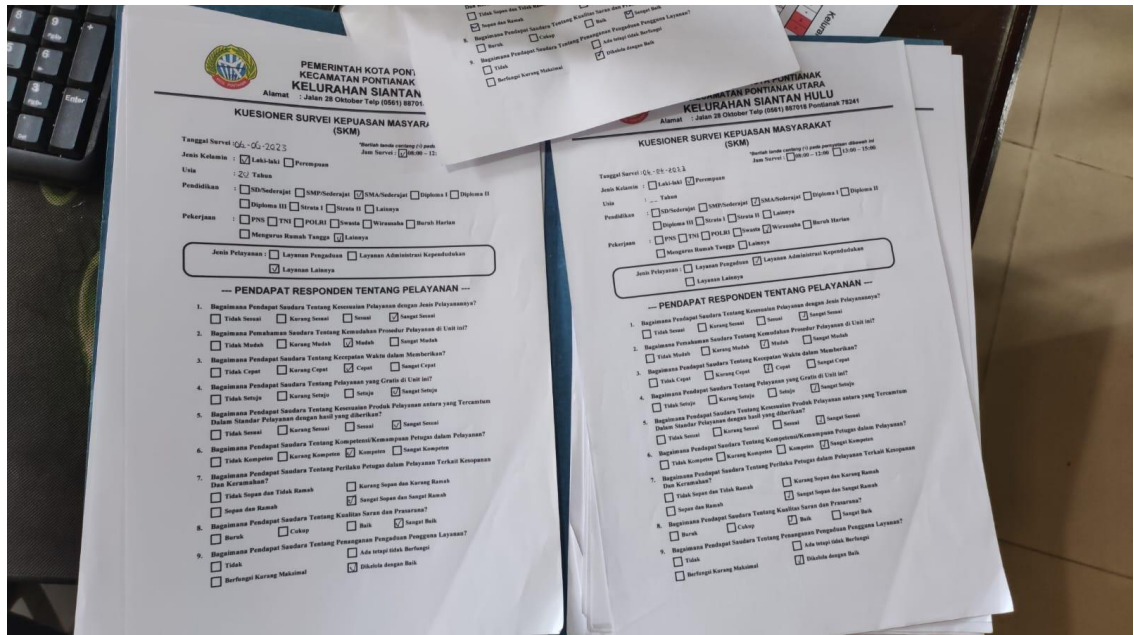
B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,53 0
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,62 9
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,57 9
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,89 7
U9	Penanganan Pengaduan	3,85 1

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

