

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



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**  
**KABUPATEN NATUNA**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                  | <b>ii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                            | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2         |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| 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 .....                                     | 6         |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                           | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                            | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8         |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....    | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                          | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                  | 10        |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                            | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                    | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                       | 13        |
| 2. Hasil Olah Data SKM.....                                              | 14        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) ..... | 15        |

# **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 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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna 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 yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna.

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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan form online 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 Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna 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 dengan menyebarkan tautan formulir secara online. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | April 2025        | 6                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | April - Juni 2025 | 90                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juni 2025         | 6                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juni 2025         | 6                 |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak **30.000 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 67 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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 67 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator                    | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|------------------------------|--------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin | Laki-Laki                    | 38     | 56.72 %    |
|    |               | Perempuan                    | 29     | 43.28 %    |
| 2  | Pendidikan    | SD ke bawah                  | 0      | 0 %        |
|    |               | SLTP                         | 0      | 0 %        |
|    |               | SLTA                         | 16     | 23.88 %    |
|    |               | DIII                         | 6      | 8.96 %     |
|    |               | S1                           | 44     | 65.67 %    |
|    |               | S2                           | 1      | 1.49 %     |
| 3  | Pekerjaan     | PNS                          | 57     | 85.07 %    |
|    |               | TNI                          | 0      | 0 %        |
|    |               | Swasta                       | 2      | 2.99 %     |
|    |               | Wirausaha                    | 1      | 1.49 %     |
|    |               | Lainnya                      | 7      | 10.45 %    |
| 4  | Jenis Layanan | Jaringan Internet            | 50     | 74.63 %    |
|    |               | Keterbukaan Informasi Publik | 12     | 17.91 %    |
|    |               | Komunikasi Publik            | 3      | 4.48 %     |
|    |               | Pelayanan Data Statistik     | 2      | 2.98 %     |

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

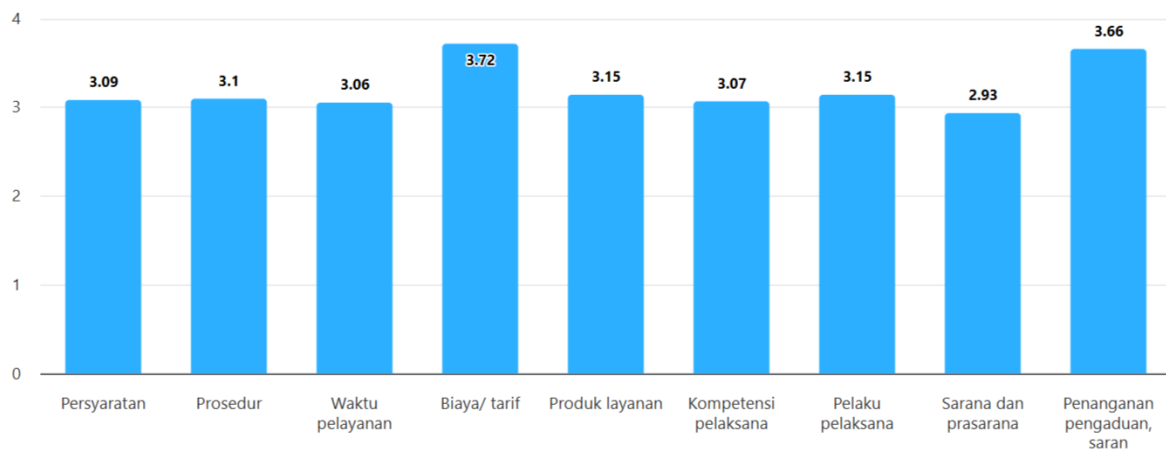
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

|                         | Nilai Unsur Pelayanan      |          |          |          |          |          |          |          |          |
|-------------------------|----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
|                         | U1                         | U2       | U3       | U4       | U5       | U6       | U7       | U8       | U9       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3.09                       | 3.1      | 3.06     | 3.72     | 3.15     | 3.07     | 3.15     | 2.93     | 3.66     |
| <b>Kategori</b>         | <b>B</b>                   | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>A</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>80.27 (B atau Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Diskominfo Kab. Natuna Tahun 2025



## **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 2,93
2. Selanjutnya waktu pelayanan yang mendapatkan nilai 3,06 adalah nilai terendah kedua.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, penanganan pengaduan saran dan pelaku pelaksana.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 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.

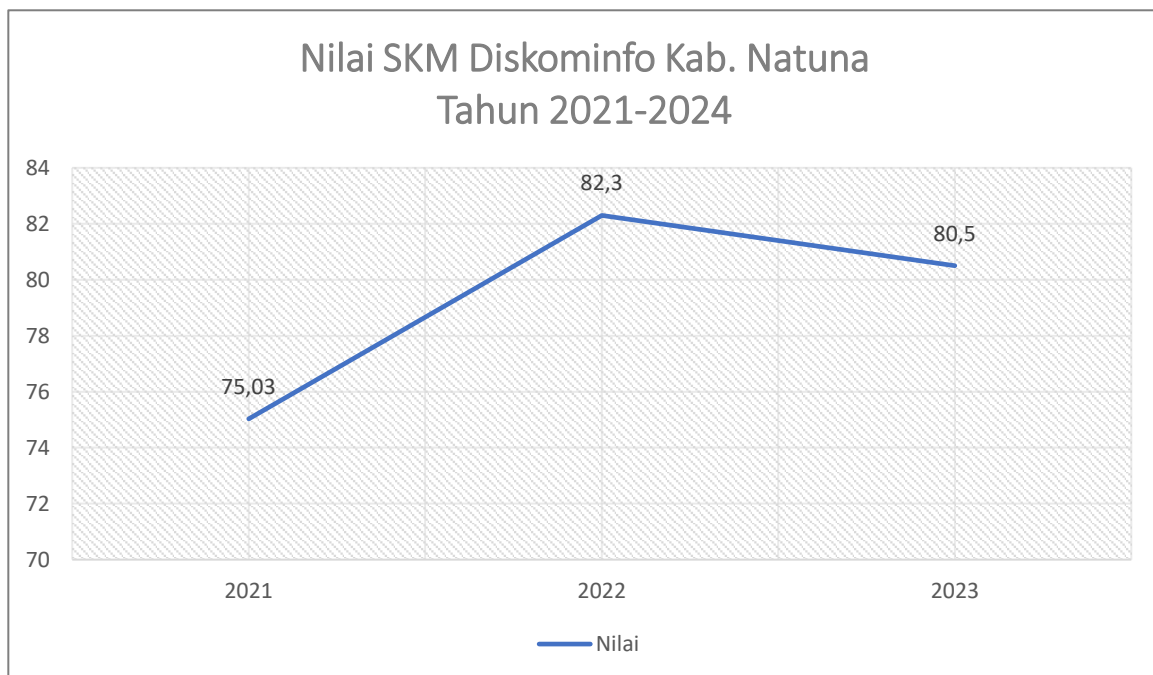
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal awal Oktober 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 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   | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi form pengaduan                       | √     | √     |        |       | Diskominfo       |
| 2   | Prosedur Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan  | √     | √     |        |       | Diskominfo       |
| 3   | Perilaku Petugas   | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | √     | √     |        |       | Diskominfo       |

## 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 Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



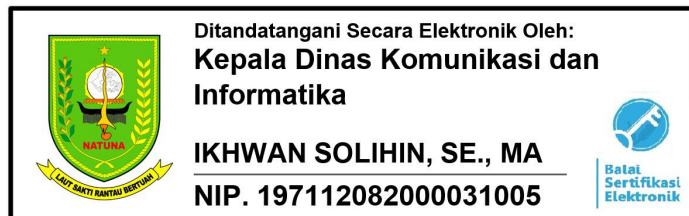
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,27.
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif.



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024**

Assalamu'alaikum Wa. Wa.  
Saat ini kami sedang melakukan Study / Riset tentang pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna, sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan layanan yang telah diberikan. Untuk itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi formulir ini. Atas partisipasi dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Halaman 1 dari 1

\* Indikasi regional question

Jenis Kelamin \*

☐ Perempuan  
☐ Laki-laki

Pendidikan Terakhir \*

☐ SD  
☐ SMP  
☐ SMA/SMK  
☐ ST  
☐ S1  
☐ S2/S3

Pekerjaan \*

☐ PNS  
☐ Swasta  
☐ Wiraswasta  
☐ Petani / Mahasiswa  
☐ Other

Jenis layanan yang diterima \*

Layanan tersebut yang akan di nilai

☐ Layanan Internet  
☐ Ketersediaan informasi publik  
☐ Kemudahan akses  
☐ Pelayanan data statistik

Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan pelayanan yang di terima? \*

☐ Tidak sesuai  
☐ Kurang sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang pengetahuan prosedur pelayanan? \*

☐ Tidak mudah  
☐ Kurang mudah  
☐ Mudah  
☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? \*

☐ Tidak cepat  
☐ Kurang cepat  
☐ Cepat  
☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan daya tangkap dalam pelayanan? \*

☐ Sangat baik  
☐ Cukup baik  
☐ Buruk  
☐ Sangat buruk

Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan untuk pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan? \*

☐ Tidak sesuai  
☐ Kurang sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? \*

☐ Tidak kompeten / tidak mampu  
☐ Kurang kompeten / Kurang mampu  
☐ Kompeten / Mampu  
☐ Sangat kompeten / Sangat mampu

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan termasuk kesopanan dan keramahan? \*

☐ Tidak sopan dan tidak ramah  
☐ Kurang sopan dan kurang ramah  
☐ Sopan dan Ramah  
☐ Sangat sopan dan sangat ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? \*

☐ Buruk  
☐ Cukup  
☐ Baik  
☐ Sangat baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan/petisi/pelaporan? \*

☐ Tidak ada  
☐ Ada tetapi tidak berfungsi  
☐ Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti  
☐ Tidak ada dengan baik, cepat ditindaklanjuti

Masukkan catatan

Halaman 1 dari 1

Submit Clear form

Survey created with Google Forms

This content is not meant to be used for any purpose other than for research purposes only.

Google Forms

## 2. Hasil Olah Data SKM

|                                   |                              |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------------------------------|------------------------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 45                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 46                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 47                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    |
| 48                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 49                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 50                                | Keterbukaan informasi publik | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 51                                | Komunikasi publik            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 52                                | Jaringan Internet            | 3               | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 53                                | Keterbukaan informasi publik | 2               | 2    | 2    | 4    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    |
| 54                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 55                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 56                                | Keterbukaan informasi publik | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 57                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 58                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 59                                | Jaringan Internet            | 3               | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 60                                | Keterbukaan informasi publik | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    |
| 61                                | Keterbukaan informasi publik | 3               | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 62                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 63                                | Jaringan Internet            | 4               | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 64                                | Jaringan Internet            | 2               | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    |
| 65                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 66                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 67                                | Jaringan Internet            | 3               | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| <b>Jumlah</b>                     |                              | 207             | 208  | 205  | 249  | 211  | 206  | 211  | 196  | 245  |
| <b>NRR per unsur</b>              |                              | 3.09            | 3.1  | 3.06 | 3.72 | 3.15 | 3.07 | 3.15 | 2.93 | 3.66 |
| <b>NRR tertimbang</b>             |                              | 0.34            | 0.34 | 0.34 | 0.41 | 0.35 | 0.34 | 0.35 | 0.32 | 0.41 |
| <b>Jumlah NRR tertimbang</b>      |                              | 3.2107164179104 |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>Jumlah NRR tertimbang x 25</b> |                              | 80.267910447761 |      |      |      |      |      |      |      |      |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b>         |                              | <b>80.27</b>    |      |      |      |      |      |      |      |      |

| No | Unsur Pelayanan             | Rata-rata | Nilai |
|----|-----------------------------|-----------|-------|
| U1 | Persyaratan                 | 3.09      | 77.24 |
| U2 | Prosedur                    | 3.104     | 77.61 |
| U3 | Waktu pelayanan             | 3.06      | 76.49 |
| U4 | Biaya/ tarif                | 3.716     | 92.91 |
| U5 | Produk layanan              | 3.149     | 78.73 |
| U6 | Kompetensi pelaksana        | 3.075     | 76.87 |
| U7 | Pelaku pelaksana            | 3.149     | 78.73 |
| U8 | Sarana dan prasarana        | 2.925     | 73.13 |
| U9 | Penanganan pengaduan, saran | 3.657     | 91.42 |

### Keterangan:

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| U1 - U9        | = Unsur-unsur pelayanan |
| NRR            | = Nilai rata-rata       |
| NRR tertimbang | = NRR per unsur x 0,111 |

### 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  |

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

