

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



**INSPEKTORAT DAERAH
KOTA BEKASI
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. SK Tim SKM	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 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 Inspektorat Daerah Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

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 (pilih salah satu) yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kota Bekasi.

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 Inspektorat Daerah Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang operator yang ditunjuk sebagai pengelola aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SISUKMA KOTA BEKASI. 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 3 (tiga) bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	01 Juli 2024
2	Pengumpulan Data	01 Juli s.d 30 September 2024
3	Pengolahan Data	01 Juli s.d 30 September 2024
4	Analisis	23 s.d 27 September 2024
5	Penyajian / Pelaporan	30 September 2024
6	Publikasi SKM	01 Oktober 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan III adalah sebanyak 0 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 19 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 untuk seluruh jenis layanan yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S2	12	63.16%
2	Pendidikan	S1	7	36.84%
3	Pekerjaan	PNS	19	100%
4	Jenis Kelamin	L	10	52.63%
5	Jenis Kelamin	P	9	47.37%
6	Jenis Layanan	Pelayanan Konsultasi Lisan	6	31.58%
7	Jenis Layanan	Pelayanan Konsultasi Tertulis	5	26.32%
8	Jenis Layanan	Pelayanan Tindaklanjut Hasil Pemeriksaan	5	26.32%
9	Jenis Layanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat	2	10.53%
10	Jenis Layanan	Pelayanan Audit Investigasi	1	5.26%

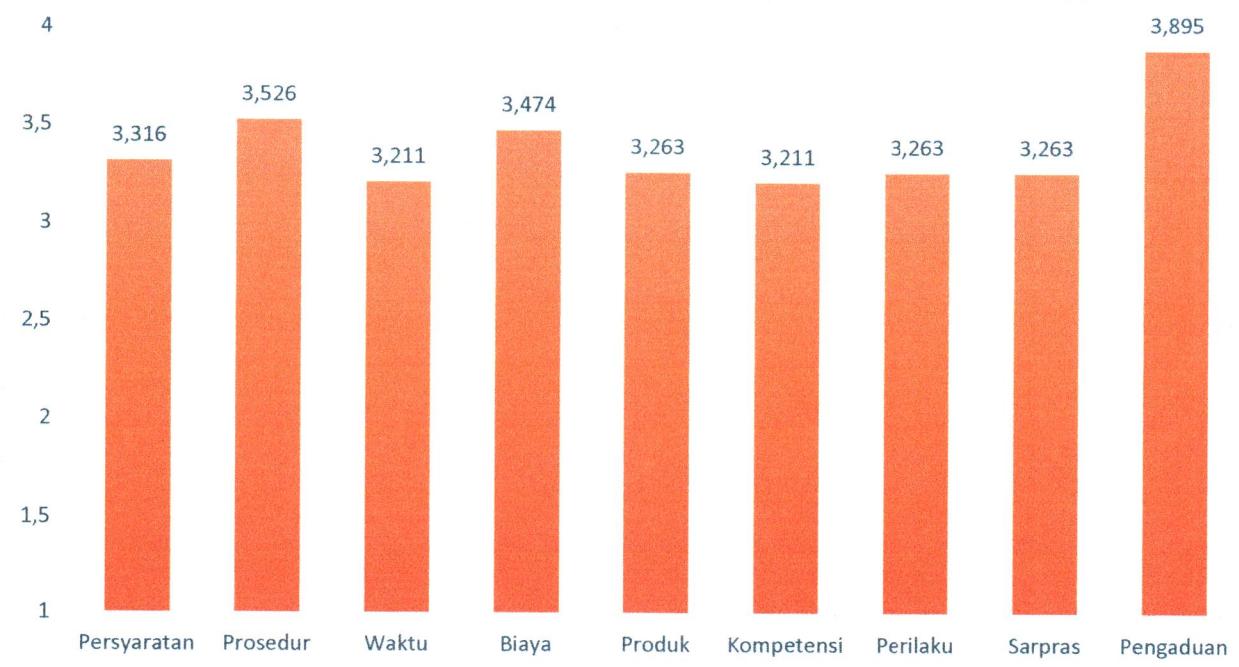
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,316	3,526	3,211	3,474	3,263	3,211	3,263	3,263	3,895
IKM Per Unsur (NRR x 25)	82.9	88.15	80.28	86.85	81.58	80.28	81.58	81.58	97.38
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	84.5 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 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. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Memiliki prosedur yang jelas untuk menangani pengaduan dan saran memudahkan pelanggan dalam menyampaikan masalah dan memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan serius.
2. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik memudahkan pengelolaan alur kerja.
3. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan tidak ada biaya yang dikeluarkan

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Waktu penyelesaian yang lebih lama dari yang diharapkan dapat menciptakan pengalaman negatif yang berdampak pada persepsi terhadap instansi. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Kembangkan dan dokumentasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap jenis layanan, sehingga waktu penyelesaian dapat diprediksi secara akurat.
2. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Keterbatasan dalam sumber daya, seperti jumlah staf atau teknologi yang digunakan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Investasikan dalam program pelatihan yang komprehensif untuk staf agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan
3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Informasi yang tidak jelas atau tidak lengkap mengenai spesifikasi produk dan layanan dapat membingungkan dan direkomendasikan dengan perbaikan

berupa memperbaiki semua jenis pelayanan dan meningkatkan kualitas Produk layanan

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.

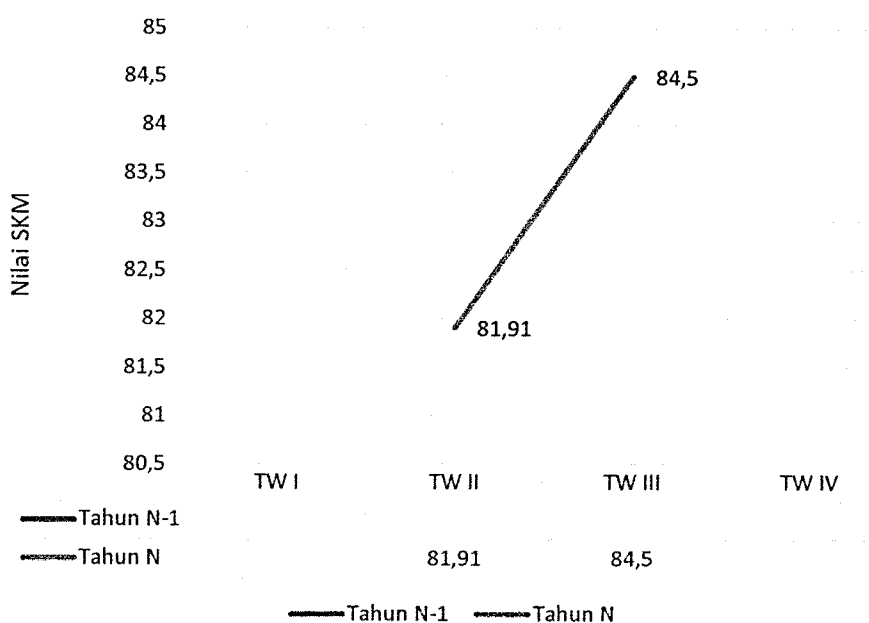
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan III pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Memberikan Pelatihan Kepada Aparatur agar bisa memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan tepat waktu	Triwulan IV	Sekretariat
2	U6. Kompetensi pelaksana	Memberikan program pelatihan yang komprehensif untuk staf agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan	Triwulan IV	Sekretariat
3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	mengoreksi semua jenis layanan dan memperbaiki segala kekurangan	Triwulan IV	Semua Bagian

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 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 Inspektorat Daerah .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan III, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Inspektorat Daerah Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.5. Nilai SKM Inspektorat Daerah Kota Bekasi menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U6 Kompetensi pelaksana, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur, U4 Biaya / tarif.

Bekasi, 31 Oktober 2024

Inspektur Daerah Kota Bekasi



lis Wisnuwati, S.Sos., CRA., CRP., CGCAE
Pembina Utama Muda.IV c
NIP 196807311988032002

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



Nomor Rekomendasi :

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Skm : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	TANGGAL SURVEI	NOMOR RESPONDEN
<input type="text" value="...Pilih jenis Layanan..."/>	<input type="text" value="2024-10-11 16:53:47"/>	<input type="text" value="8"/>

IDENTITAS RESPONDEN		
NAMA (OPSIONAL)	UVA	REKAPITAMEN
<input type="text" value="Nopha"/>	<input type="text" value="024"/>	<input type="text" value="...Pilih Rekapitamen..."/>
PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NO WHATSAPP (AKTIF)
<input type="text" value="...Pilih Pendidikan..."/>	<input type="text" value="...Pilih Pekerjaan..."/>	<input type="text" value="081234567890"/>
KECAMATAN	KEURAHAN	
<input type="text" value="...Pilih Kecamatan..."/>	<input type="text" value="...Pilih Kelurahan..."/>	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan dan ketepatan waktu pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan prosedur pelayanan yang terdapat dalam pelayanan?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan dan kelengkapan produk pelayanan?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesediaan dan ketepatan waktu pelayanan dengan menggunakan media komunikasi elektronik?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur dan produk pelayanan yang disediakan dengan media komunikasi elektronik?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam menerima dan melayani?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang diberikan terkait pelayanan dan ketepatan waktu?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang pemeliharaan dan prosedur penanganan keluhan?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (prosedur dan waktu) meliputi prosedur dan biaya yang dikenakan (jika ada)?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan terkait soal, pembelian dan lain-lain?	<input type="radio" value="1"/> 1 Tidak Baik	<input type="radio" value="2"/> 2 Cukup	<input type="radio" value="3"/> 3 Baik	<input type="radio" value="4"/> 4 Sangat Baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN :

2024 09 14 AM

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
IKM per unsur	3,316	3,526	3,211	3,474	3,263	3,211	3,263	3,263	3,895				
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	A				
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	6	8	1	7	3	2	4	5	9				
Skor KM Total :	84.5												
Mutu Pelayanan :	Baik												
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									