



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



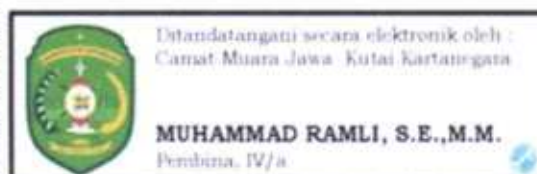
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Camat Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (Januari s/d Juni tahun 2024).

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1. Pelaksana SKM.....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM.....	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ...	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	15
4.3. Tren Nilai SKM	15
BAB V KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Koesioner	18
2. Hasil Pengolahan Daata SKM	18
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	19
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan).....	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 mengamanatkan 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 Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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

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.

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 Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Opline/Online melalui Aplikasi Survey Kukar 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 Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Kantor Camat Muara Jawa pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu Enam Bulan adalah sebanyak **132 orang**.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	2
2.	Pengumpulan Data	Januari-Februari 2024	48
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	28
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	56

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 **132 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

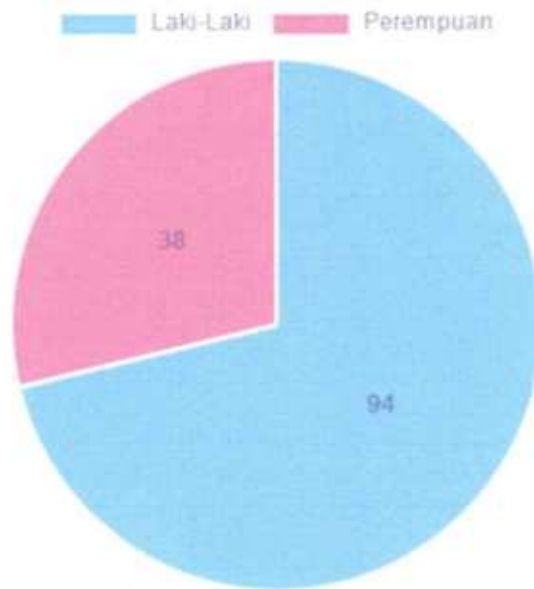
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **132** orang responden yang terhimpun dalam bebrapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

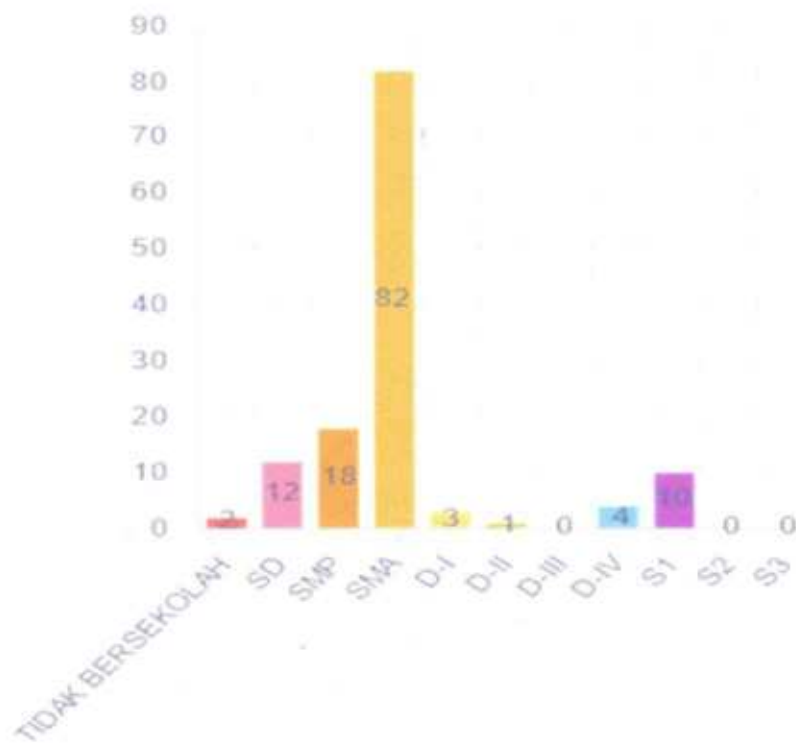
NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	94	71,21
		PEREMPUAN	38	28,79
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	1,52
		SD	12	9,09
		SMP	18	13,64
		SMS	82	62,12
		D3	3	2,27
		S1	1	0,76
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	29	21,97
		WIRAUUSAHA	2	1,52
		PELAJAR/MAHASISWA	101	76,52
		LAIN-LAIN	0	0
4	JENIS LAYANAN	PEMBUATAN SURAT PINDAH	1	0,76
		PEMBUATAN KARTU KELUARGA	17	12,88
		PEMBUATAN KARTU KUNING (AK-1)	3	2,27
		REGISTRASI PENGANTAR SKCK	72	54,55
		PEMBUATAN KTP-EL	38	28,79
		PEMBUATAN SURAT KETERANGAN UNTUK KESALAHAN NAMA DI KARTU	1	0,76

		KELUARGA DAN KTP		
--	--	------------------	--	--

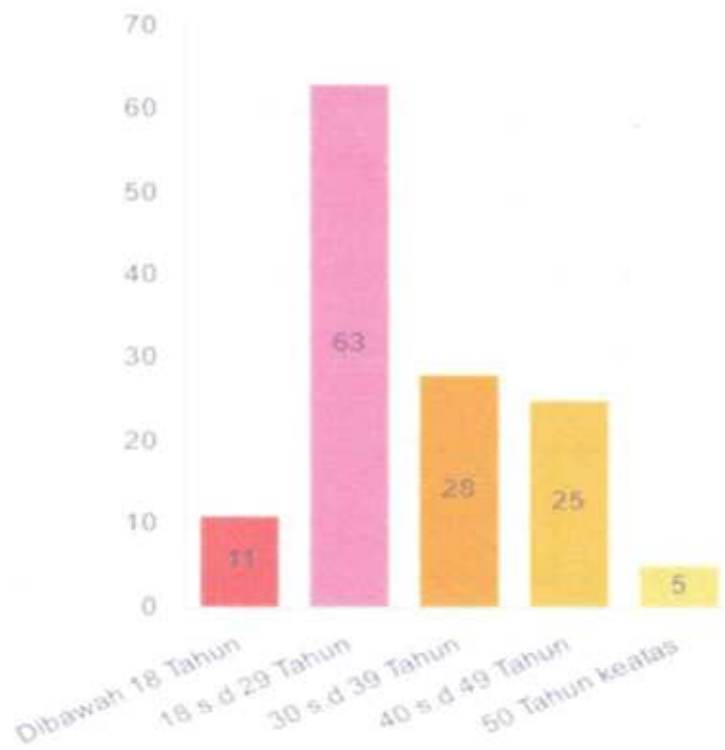
Grafik : Jenis Kelamin



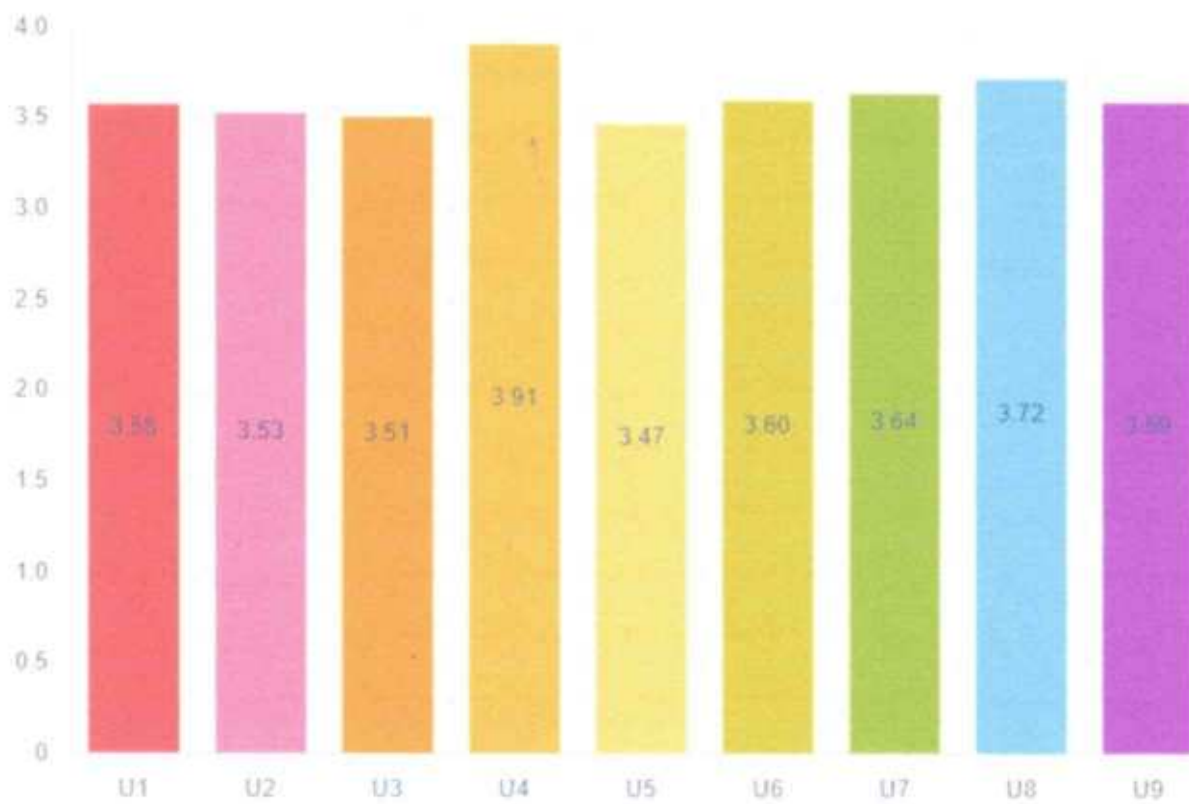
Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Usia Responde



Grafik : IKM Per Unsur pada Kecamatan Muara Jawa



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

Uraian	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	472	466	463	516	458	475	480	491	474	4295	
NRR per Unsur Pelayanan	3,575757576	3,53030303	3,507575758	3,909090909	3,46969697	3,598484848	3,636363636	3,71969697	3,590909091	70.053	
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,4	0,39	0,39	0,43	0,39	0,4	0,4	0,41	0,4	3,22	
IKM Unit Pelayanan	90,38 (A) Sangat Baik										

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,58
U2	Prosedur Pelayanan	3,53
U3	Kecepatan Pelayanan	3,51
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,47
U6	Kompetensi Petugas	3,6
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,64
U8	Penanganan Pengaduan	3,72
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,59

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Kesesuaian pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu Selanjutnya **Kecepatan pelayanan** yang mendapatkan nilai **3,51** adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Prosedur Pelayanan** termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Kesesuaian/ Kewajaran Biaya** mendapatkan nilai tertinggi **3,91** dari unsur layanan, dan **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,72**.

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 :

- "Cukup baik dan membantu mohon tetap di perbaiki kinerja dan pelayanan nya".
- "Mudahan ngurus ktp dan kk lebih cpt lagi..".
- "Untuk proses layanan pembuatan KTP Mungkin hanya menunggu waktu pembuatannya saja yang lumayan lama, sisanya baik semua".
- "Kalau Bisa di sedikan air minum bagi warga yang menunggu antrian".

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

- Mungkin hanya menunggu waktu pembuatannya saja yang lumayan lama, sisanya baik semua oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Always accompany Allah in every matter (especially Muslims and Muslim women*).

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 hasil SKM dilakukan melalui **Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan**. 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	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian pelayanan	Peningkatan Dalam pelayanan di tingkatkan	√	√			Bagian Pelum
2	Kecepatan pelayanan	Lakukan Percepatan dalam Proses Pembuatan KTP	√	√			Bagian Pemerintahan
3	Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan Harus Sesuai Dengan SOP	√	√			Bagian Pelum

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 Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi **konsistensi peningkatan kinerja** penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun **2022** hingga **2024** Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama **satu** periode mulai **Januari hingga Juni 2024**, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 90,38. Kecamatan Muara Jawa Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Kesesuaian Pelayanan**, **Kecepatan Pelayanan**, serta **Prosedur pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi **Kesesuaian/ Kewajaran Biaya** mendapatkan nilai tertinggi **3,91** dari unsur layanan, dan **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,72**.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Camat Muara Jawa Kutai Kartanegara
MUHAMMAD RAMLI, S.E.,M.M.
Peribina, IW/a

1. Koesioner

Tanggal Survei : _____ Jam Survei :

 08.00 – 12.00*
13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin: ☐ L ☐ P Usia: tahun
Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan: ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P ₁	P ₂
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	1 2 3 4

2. Hasil Pengolahan Daata SKM

NO	Unusr Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,58	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,53	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,51	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,91	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,47	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,6	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,64	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,72	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,59	Sangat Baik

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





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)

Prioritas			Waktu				Penanggung Jawab
No.	Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Menambah Sarana dan Prasarana			✓	✓	Subbagian Umum
2	Perilaku Petugas Pelayanan	Memberi pelatihan petugas dan menetapkan kode etik			✓	✓	Seksi Pelayanan Umum
3	Penanganan Pengaduan	Menyiapkan petugas khusus pengaduan dan membuat loket pengaduan			✓	✓	Seksi Pelayanan Umum