

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



KELURAHAN KARANG ANYAR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG
KOTA SAMARINDA
PERIODE JANUARI – JUNI
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 Maksud dan Tujuan	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	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 3	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

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 Kelurahan Karang Anyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, 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

- 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.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 28 Tahun 2018 tentang Pedoman SKM

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 publik yang telah diberikan oleh Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda

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 Karang Anyar, Kota Samarinda dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan QR Code SKM dan pengisian kuesioner manual yang disebarkan 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 Karang Anyar Kota Samarinda 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan melalui aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda dan secara manual. 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	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Juni 2024	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2200 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 tahun periode SKM adalah 175 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh selama 6 bulan pertama (Januari-Juni) yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	30	51.72%
		PEREMPUAN	28	48.28%
2	PENDIDIKAN	SD	4	6.90%
		SLTP	4	6.90%
		SLTA	28	48.28%
		DIII	6	10.34%
		D4/SI	13	22.41%
		S2	3	5.17%
3	PEKERJAAN	PNS	3	5.17%
		WIRSAUSAHA	9	15.52%
		TNI/[POLRI	1	1.72%
		LAINNYA	45	77.59%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PEMERINTAHAN	21	36.20%
		LAYANAN KESRA	30	51.72%
		LAYANAN EKOBANG	5	8.62%
		LAYANAN SEKRETARIAT	2	3.44%

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 :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,517	3,5	3,448	3,983	3,603	3,69	3,69	3.983	3,655
Kategori		C	B	C	B	C	B	B	A	B
IKM	Unit	91.88 (A atau Sangat Baik)								
Layanan										

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 rapat internal kantor 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	
			I	II	III	IV	
1	Prosedur persyaratan	Melakukan sosialisasi dengan ketua RT agar bisa memberikan informasi ke warga terkait berkas apa saja yang mesti dibawa untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan.	√	√	√		Semua Unsur Kelurahan
2	Waktu Pelayanan	Lebih optimal dalam penggunaan computer dan lebih informative lagi dalam memberikan informasi ke warga	√	√			Bagian Sekretariat
3	Hasil produk	Latihan penulisan surat	√				Bagian

	pelayanan	sesuai tata naskah dinas dan membuat konsep surat					Sekretariat
--	-----------	---	--	--	--	--	-------------

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 Karang Anyar, Kota Samarinda dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Kelurahan Karang Anyar Kota Samarinda.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Nilai terendah adalah unsur Waktu Pelaksanaan Pelayanan yaitu mendapatkan nilai 3.448. Dan Unsur Sistem, Prosedure dan Mekanisme dengan skor 3.5. 3,377.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan dan unsur biaya/tariff dengan nilai 3,983 dan unsur Kompetensi dan Perilaku Pelaksana Pelayanan yaitu 3,69.

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 :

- “Pelayanannya ramah dan bagus”.
- “pelayanan disini sangat baik, pengurusnya ramah-ramah”.
- “baik”.
- “sangat baik dan ramah”.

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

- Unsur waktu pelayanan yang dirasa agak lambat. Berdasarkan SOP Pelayanan Kelurahan Karang Anyar untuk estimasi pelayanan 1 pelayanan berdasarkan tingkat atau level surat. Untuk surat-surat keterangan umum biasa memakan waktu hingga 10-15 menit. Adapun yang menjadi kendala pada saat pelaksanaan pelayanan ini adalah semisal, printer yang tiba-tiba error, terjadi kesalahan penulisan ketikan dan atau mis komunikasi dengan warga terkait tujuan atau untuk apa dari tujuan keterangan yang diminta.
- Terkadang warga langsung datang ke kantor kelurahan tanpa membawa berkas administrasi pendukung seperti pengantar RT, Fc KK dan E-KTP. Sementara terkadang warga minta cepat tetapi berkas administrasi kurang atau warga lupa membawa.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Karang Anyar, Kota Samarinda, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91.88.
- Unsur pelayanan yang termasuk 2 unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, dan system, procedure dan mekanisme.
- Sedangkan unsur-unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan pengaduan pelayanan, Biaya/tariff pelayanan, Kompetensi Pelayanan dan Perilaku pelayanan.

Samarinda, 28 Juni 2024

Lurah Karang Anyar



H. RUSMIN NURYADIN, SH.,M.Si

NIP.196702051996031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner bisa di scan langsung oleh warga melalui scan di bawah ini :



HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
KELURAHAN KARANG ANYAR

SCAN DI SINI



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:

<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/HuqH>

Alamat di atas akan dialihkan secara otomatis menuju alamat asli pada URL:

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/HuqH>

Atau bisa juga di isi secara manual apabila warga merasa susah mengisi secara scan QR Code, kami juga menyediakan template pengisian SKM Secara manual.

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KELURAHAN KARANG ANYAR Jalan MT. Haryono RT. 15 Telepon (0541) 275759	
	
SURVEI KEPuasan MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIS	
BUDJANG : _____ UNIT PELAYANAN : _____ ALAMAT : _____ TELEPON/TAX : _____	: Pelayanan : Kelurahan Karang Anyar : J. MT. Haryono RT 15 : 0541-275759
DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	
No. Responden : _____ Umur : _____ Tahun	
Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir : 1. SD ke bawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1,D2,D3,D4 5. S-1 6. S-2 7. S-3	
Pekerjaan Utama : 1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. Karyawan Swasta 5. Wiraswasta 6. Pelajar/ Mahasiswa 7. Lainnya	
No TELP / HP : _____ Pelayanan Yang Diterima : _____	
Saran dan Pendapat tentang Pelayanan : _____	
A. URSUH	
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayananannya : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini : a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan : a. Sangat mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	
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	
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan : a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat saudara tentang 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	
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan : a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana : a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	

1. [Home](#)

50 *Journal of Management Inquiry* 22(1) 2013

Lachlan Gunn & Matthew Gunn

Monitoring SurveyMonitoring Survey

FILTER DATA		DATA SUPLEMENS							
Tahun Survei									
2024									
Periode Survei									
FEBRUARI - JUNI 2024									
Reset		Lihat Data							
Tanggal	Organisasi	DWH Laporan		Penelitian		Pelayanan		Waktu	Aksi
01/02/2024 01:41	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		24/2/24	Lengkap	26	P	100	Detail
01/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		26/02/2024	Lengkap	24	L	100	
01/02/2024 01:01	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		3/2	Waktu Pend	20	L	100	Detail
01/02/2024 01:12	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		01/02/2024	Pendapatan	10	L	100	
01/02/2024 01:06	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		3/2	Waktu Pend	10	P	100	Detail
01/02/2024 01:17	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		01/02/2024	Lengkap	24	P	100	
06/02/2024 01:01	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		06/02/2024	Lengkap	27	P	100	Detail
06/02/2024 01:01	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Teknik Pengobatan dan Pengobatan Melayu		06/02/2024	Lengkap	74	P	100	
24/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		24/02/2024	Lengkap	21	L	100	Detail
24/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		24/2/24	Lengkap	27	L	100	
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		03/2	Lengkap	19	P	100	Detail
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		03/02/2024	Lengkap	40	L	100	
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		03/02/2024	Lengkap	22	L	100	Detail
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Piroterapi, Akupunktur dan Refleksi		03/2	Lengkap	40	P	100	
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		03/02/2024	Lengkap	17	L	100	Detail
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		03/02/2024	Lengkap	39	P	100	
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		03/2	Lengkap	20	L	100	Detail
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		03/02/24	Lengkap	20	L	100	
03/02/2024 01:00	KE LUWIKU INDIKOS, JENANG	Laporan Akupunktur dan Piroterapi Molekuler		03/02/2024	Lengkap	34	L	100	Detail

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN	204	205	206	231	209	214	214	231	232
NBR PER UNSUR PELAYANAN	3.917	3.5	3.449	3.983	3.603	3.69	3.69	3.983	3.995
NBR TERTIMBANG	0.351	0.389	0.383	0.443	0.4	0.41	0.41	0.443	0.406
INDEKS KEPUASAN HASTAGASAT	91.88		91.88		91.88		91.88		Sangat baik

1 Kode Unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan
U1	Perencanaan
U2	Struktur, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Manajemen Pelaksanaan
U4	Biaya Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Profil dan Prestasi
U8	Pemangku Pengabdian, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

2 Predikat Penilaian

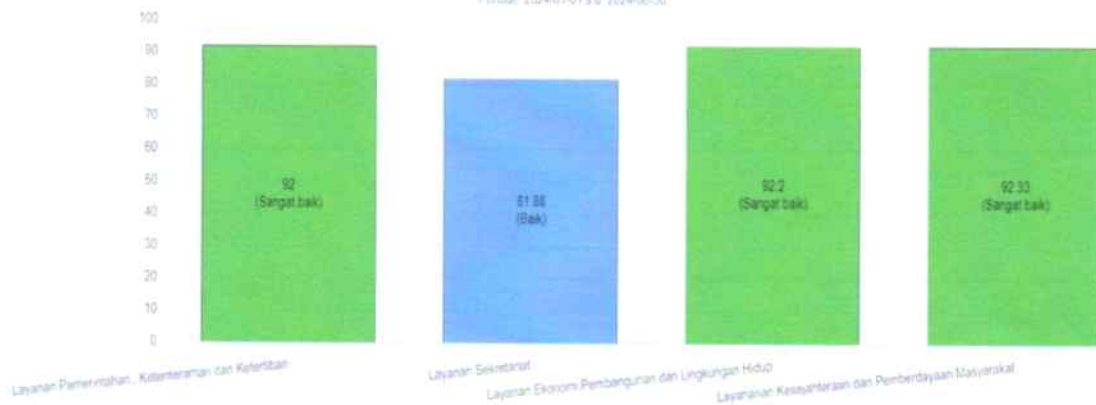
Rentang	Predikat
25.00 - 44.99	Tidak baik
45.00 - 59.99	Kurang baik
60.00 - 80.99	Baik
81.00 - 100.00	Sangat baik

3 Formula

Formula
$IKU = \frac{NBR}{NBR_{TERTIMBANG}} \times 100$
$IKU = \frac{3.917}{4.267} \times 100$
$IKU = 91.88$

Indeks Kepuasan Unit Pelayanan

Periode: 2024-01-01 s.d. 2024-06-30



Indeks Kepuasan Unit Layanan

No.	Unit Layanan	Indeks Kepuasan	Predikat	Act.
1	Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban	92.00	Sangat baik	
2	Layanan Sekretariat	81.88	Baik	
3	Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup	92.20	Sangat baik	
4	Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat	92.33	Sangat baik	
TOTAL IKM		91.88	Sangat baik	

Rata-rata Penilaian Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan

Layanan Pemerintahan, Ketenteraman dan Ketertiban

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Penyiaratan	3.48	Baik	✗
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57	Sangat baik	✗
3	Waktu Pelaksanaan	3.48	Baik	✗
4	Biaya/Tarif	4.08	Sangat baik	✗
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.67	Sangat baik	✗
6	Kompetensi Pelaksana	3.67	Sangat baik	✗
7	Penilaku Pelaksana	3.67	Sangat baik	✗
8	Pemangian Pengabdian, Sutan dan Masukan	4.00	Sangat baik	✗
9	Sarana dan Prasarana	3.62	Sangat baik	✗

Layanan Sekretariat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Penyiaratan	3.08	Kurang baik	✗
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	Kurang baik	✗
3	Waktu Pelaksanaan	3.08	Kurang baik	✗
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✗
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.00	Kurang baik	✗
6	Kompetensi Pelaksana	3.50	Baik	✗
7	Penilaku Pelaksana	3.08	Kurang baik	✗
8	Pemangian Pengabdian, Sutan dan Masukan	4.00	Sangat baik	✗
9	Sarana dan Prasarana	3.00	Kurang baik	✗

Layanan Ekonomi, Pembangunan dan Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Penyiaratan	3.40	Baik	✗
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.60	Sangat baik	✗
3	Waktu Pelaksanaan	3.40	Baik	✗
4	Biaya/Tarif	4.00	Sangat baik	✗
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.60	Sangat baik	✗
6	Kompetensi Pelaksana	3.80	Sangat baik	✗
7	Penilaku Pelaksana	3.80	Sangat baik	✗
8	Pemangian Pengabdian, Sutan dan Masukan	4.00	Sangat baik	✗
9	Sarana dan Prasarana	3.80	Sangat baik	✗

Layanan Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Mutu Layanan	Act.
1	Penyiaratan	3.60	Sangat baik	✗
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.47	Baik	✗
3	Waktu Pelaksanaan	3.47	Baik	✗
4	Biaya/Tarif	3.97	Sangat baik	✗
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.60	Sangat baik	✗
6	Kompetensi Pelaksana	3.70	Sangat baik	✗
7	Penilaku Pelaksana	3.73	Sangat baik	✗
8	Pemangian Pengabdian, Sutan dan Masukan	3.97	Sangat baik	✗
9	Sarana dan Prasarana	3.73	Sangat baik	✗

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

