



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Semester 1 Tahun 2024

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	6
PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Pengumpulan Data	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	8
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
1.1 Jumlah Responden SKM	9
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	18
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	21
4. Saran	22

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 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik 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 yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

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 Gresik dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online atau qr code atau barcode 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 Gresik 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 manapun pada waktu jam layanan dan memiliki koneksi internet. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya disubmit pada laman web <https://sukma.jatimprov.go.id/> khususnya pada akun Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik. 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 dalam 2 (Dua) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2024	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	10
5.	Pengumpulan Laporan SKM	Juni 2024	4

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 Gresik. Berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dalam kurun waktu periode 1 Januari – 21 Juni 2024 adalah sebanyak 66 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 56 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

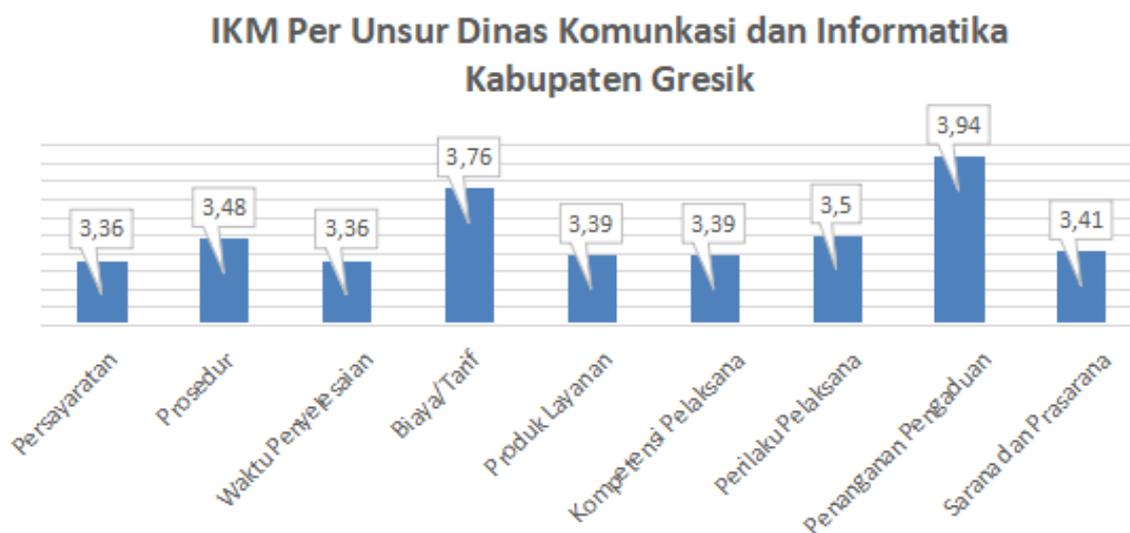
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **66** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	24	36%
		PEREMPUAN	42	64%
			66	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Aplikasi <https://sukma.jatimprov.go.id/> dengan perolehan hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,36	3,48	3,36	3,76	3,39	3,39	3,5	3,94	3,41
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86,92 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan berdasarkan urutan nilai terendah yaitu Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai 3,36, selanjutnya Persyaratan mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,94 yang artinya Penanganan Pengaduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ditangani secara tepat dan cepat, selanjutnya Biaya/Tarif mendapat nilai 3,76 yang artinya pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik benar-benar gratis tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian khusus.

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

1. Waktu Penyelesaian pelayanan masih belum di ditangani secara tepat, cepat dan efisien, 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;
2. Persyaratan pelayanan administratif belum tersedia dengan baik. Persyaratan dan menginformasikan secara jelas dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.

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 dibuat kan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana

tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

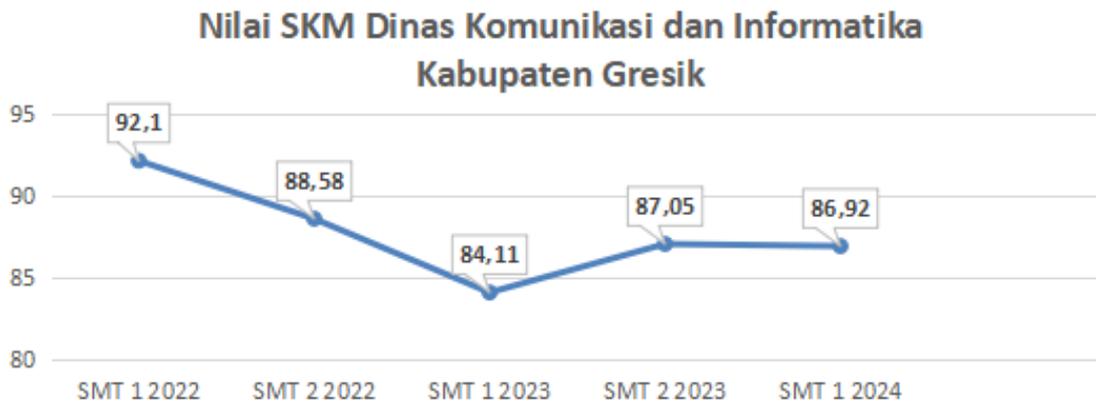
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi atau rapat koordinasi setiap bidang terkait kekurangan dan keluhan masyarakat pengguna pengaduan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1.	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	✓	✓	✓		Sekretariat dan Semua Bidang
		Melakukan pembagian tugas kepada pegawai pelayanan secara merata dan sistematis, agar memangkas waktu pelayanan, serta memanfaatkan sisi teknologi untuk efisiensi			✓	✓	Semua Bidang
2.	Persyaratan	Persyaratan pelayanan akan disampaikan secara informatif dan jelas dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku			✓		Sekretariat dan Semua Bidang

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 Gresik dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 semester 1 dengan nilai SKM sebesar 92,1, pada tahun 2022 semester 2 nilai SKM turun sebesar 88,58, pada tahun 2023 semester 1 nilai turun sebesar 84,11, pada tahun 2023 semester 2 nilai naik sebesar 87,05, pada tahun 2024 semester 1 nilai SKM turun sebesar 86,92 hal ini yang akan menjadi penyemangat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah **86,92**.
2. Unsur pelayanan berdasarkan urutan nilai tertinggi dan terendah yaitu:
 - 1) Penanganan Pengaduan = 3,94
 - 2) Biaya/Tarif = 3,76
 - 3) Perilaku Pelaksana = 3,5
 - 4) Prosedur = 3,48
 - 5) Sarana dan Prasarana = 3,41
 - 6) Produk Layanan = 3,39
 - 7) Kompetensi Pelaksana = 3,39
 - 8) Persyaratan = 3,36
 - 9) Waktu Penyelesaian = 3,36

Unsur Pelayanan yang termasuk unsur terendah adalah Persyaratan dan Waktu Penyelesaian.

Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan yang artinya Penanganan Pengaduan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik ditangani secara tepat dan cepat, selanjutnya Biaya/Tarif yang artinya pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik benar-benar gratis tidak dipungut biaya.

Gresik, 21 Juni 2024
**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Gresik**



Dra. NINIK ASRUKIN, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19650307 199703 2 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN GRESIK

Form pengisian profil responded

Nama: Jenis:

Nomor Hp: Lain-Lain:

MULAI SURVEI

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyerasan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Tidak sesuai. Kurang sesuai.
 Sesuai. Sangat sesuai.

1 of 3 Question

NEXT QUESTION

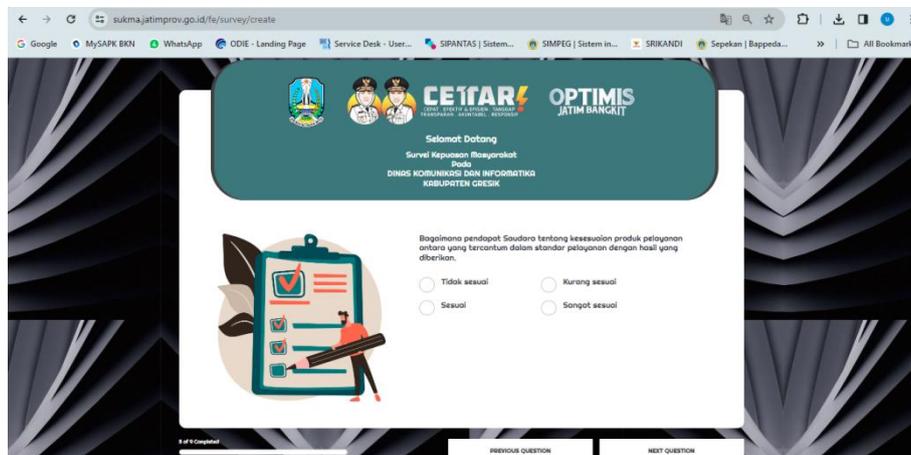
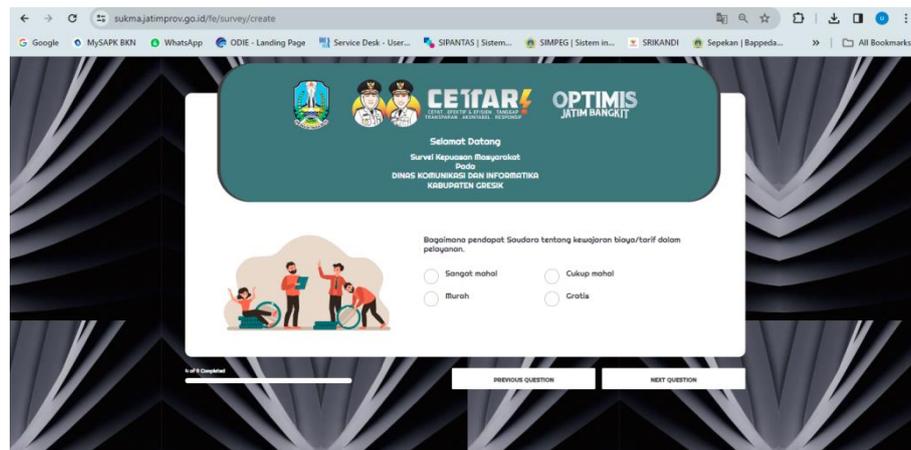
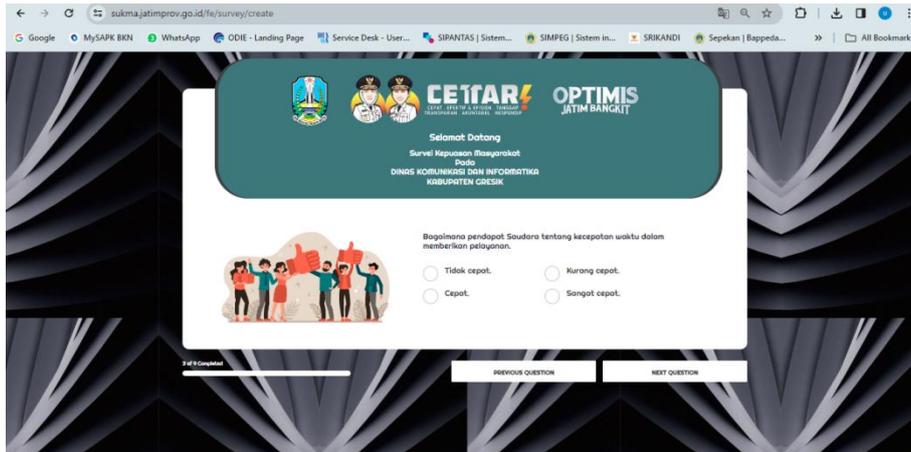
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

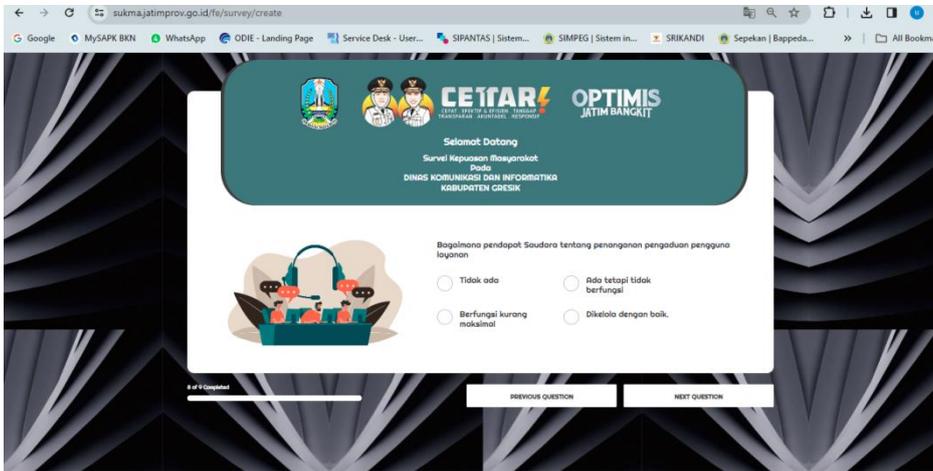
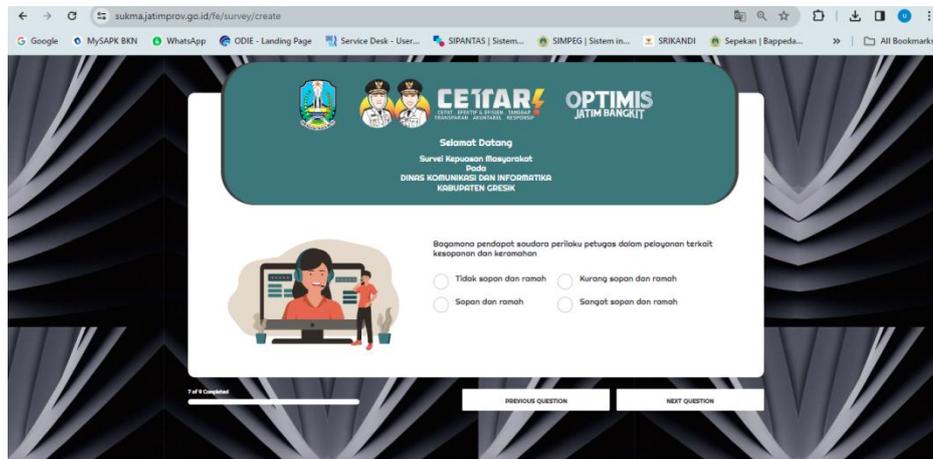
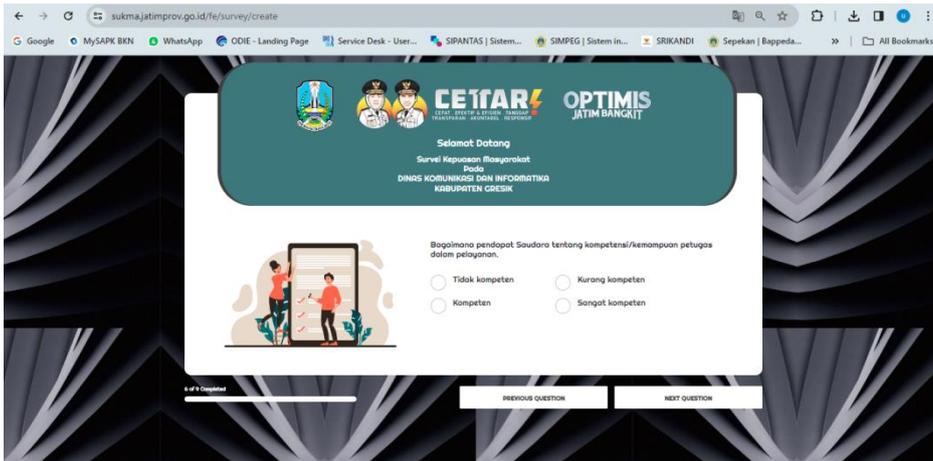
Tidak mudah. Kurang mudah.
 Mudah. Sangat mudah.

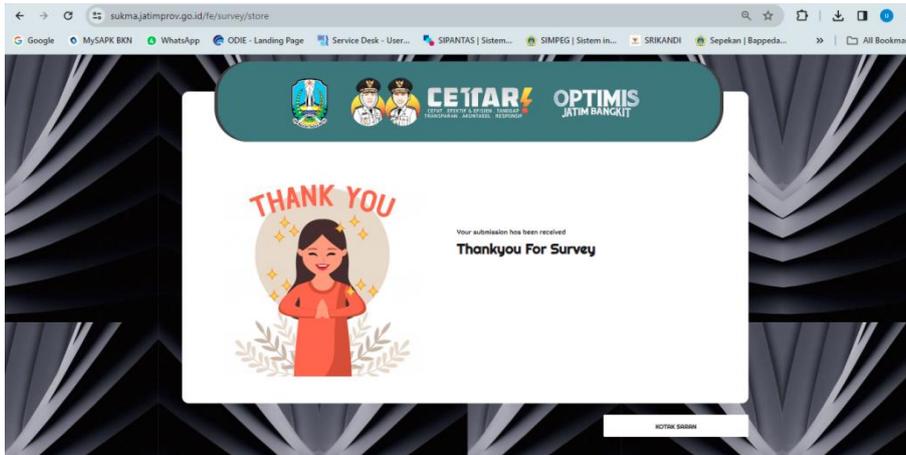
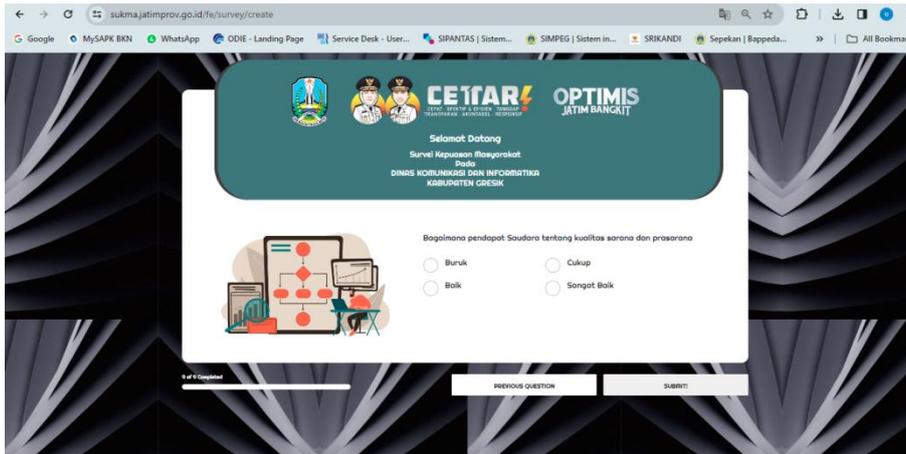
2 of 3 Question

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION







2. Hasil Olah Data SKM

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	4	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	2
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4
10	3	3	2	3	3	2	3	4	2
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	4	4	4	2	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	2
25	3	3	3	4	4	4	3	4	3
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	3	4	3	3	3	3	4	4	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	4	4	3
33	3	3	4	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	4	4	3	4	4	3	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4

39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	3	4	4	3	3	4	4	3
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	4	3	3	4	3	3	4	4	3
47	3	4	3	3	3	3	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	2	3	3	3	4	4
50	3	2	3	4	3	3	4	4	3
51	3	3	4	3	3	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	3	3	3	4	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	3	3	3	4	3
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	3	4	3	4	4	3	3	4	3
60	3	4	4	4	4	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4
64	4	4	3	4	3	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	222	230	222	248	224	224	231	260	225
NRR/Unsur	3,36	3,48	3,36	3,76	3,39	3,39	3,5	3,94	3,41
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,38	0,37	0,41	0,37	0,37	0,39	0,43	0,38
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,48								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	86,92								

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA

No. Rekaman : FR/BBTKLPP/8.6.i, Rev. 0
 Jenis Layanan : Pengambilan dan Pengujian Contoh Uji
 Jumlah Populasi : 11 ← Masukkan Nilai Populasi (jumlah Penerima Layanan)
 Jumlah Target Responden : 11 Target jumlah responden berdasar Target penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017 SKM

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki-laki		S1		3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
2	Perempuan		D3		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
3	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
4	Laki-laki				3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
6	Perempuan		S1		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
7	Laki-laki		S1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
8	Laki-laki		D3		3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
9	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
10	Laki-laki				3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
11	Laki-laki		D3		3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
Nilai Rata-Rata					3.000	3.545	3.000	3.000	3.455	3.000	3.636	4.000	4.000		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.3333	0.394	0.333	0.333	0.384	0.333	0.404	0.444	0.444	3.404	
SKM Unit pelayanan								**)	85.10						

NRR Per Unsur			
No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75.00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75.00	C
U4	Biaya / Tarif	75.00	C
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86.36	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75.00	C
U7	Perilaku Pelaksana	90.91	A
U8	Sarana & Prasarana	100.00	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100.00	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

**Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Gresik**

**Mohon Kesiediaan
untuk Mengisi Survey
Kepuasan Masyarakat
Melalui Kode QR
Berikut**

**SCAN
ME**

atau dapat melalui *link*:

<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1186>

4. Saran

Kepada	Saran	Tanggal Buat
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	lebih banyak mengundang sekolah2 utk melakukan talk show	13 Februari 2024
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	baik dlm pelayanan	03 Juni 2024
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	Semoga kedepannya lebih baik lagi	03 Juni 2024

