

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Semester II Tahun 2022



SEKRETARIAT DAERAH KOTA SALATIGA

2022

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Sekretariat Daerah Semester II Tahun 2022 dapat diselesaikan. Masyarakat pada era ini menginginkan kualitas pelayanan publik yang prima dari instansi pemerintah sehingga evaluasi dan perbaikan layanan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diarahkan untuk mengetahui perbaikan yang perlu direspon dengan harapan bahwa kepuasan dan kepercayaan masyarakat kepada layanan pemerintah terus mengalami peningkatan.

Hal ini mengingat bahwa pelayanan publik merupakan wujud nyata dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian layanan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Dalam prosesnya, berbagai cara dilakukan untuk terus memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun di lapangan masih sering dijumpai keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi tersebut disinyalir karena pendekatan yang dipilih dalam upaya perbaikan pelayanan tidak dipadukan dengan catatan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Salatiga disusun berdasarkan analisa tabulasi data hasil SKM yang dilaksanakan setiap Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Salatiga. Laporan akhir ini juga disusun untuk menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat, permasalahan dan tantangan yang dihadapi serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik di Kota Salatiga khususnya di Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Melalui hasil survei ini juga diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada jajaran Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga yang telah secara aktif mengisi kuesioner dan memberikan saran membangun sebagai upaya perbaikan pelayanan.

Demikian, semoga tujuan dan keinginan mewujudkan pelayanan masyarakat yang prima dan profesional di Kota Salatiga dapat diwujudkan dengan optimal dan berkesinambungan.

Salatiga, Oktober 2022

SEKRETARIS DAERAH
KOTA SALATIGA,



IR. WURI PUSASTUTI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 96509251996032004

Daftar Isi

	Hal.
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Grafik	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	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 HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SALATIGA	
3.1 Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda	10
3.2 Permohonan Doa pada Bagian Kesra Setda.....	11
3.3 Pelayanan <i>e-Legal Drafting</i> pada Bagian Hukum Setda	13
3.4 Pelayanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda	14
3.5 Layanan Administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda	16
3.6 Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	17

3.7 Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	19
3.8 Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda	20
3.9 Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda	22
3.10 Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda	23
3.11 Fasilitasi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bagian Organisasi setda	25
3.12 Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	26
3.13 Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	28
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1 Analisis Hasil SKM	31
4.2 Rencana Tindak Lanjut	44
4.3 Tren Nilai SKM	45
BAB VI KESIMPULAN	
Kesimpulan.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel		Hal.
Tabel 1.1	Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat	6
Tabel 1.2	Tabel Krejcie and Morgan	7
Tabel 3.1	Data Responden Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	10
Tabel 3.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda	11
Tabel 3.3	Data Responden Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	11
Tabel 3.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda	12
Tabel 3.5	Data Responden Pelayanan <i>e- Legal Drafting</i> pada Bagian Hukum Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	13
Tabel 3.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan <i>e- Legal Drafting</i> pada Bagian Hukum Setda	14
Tabel 3.7	Data Responden Pelayanan JDIH pada Bagian Hukum Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	14
Tabel 3.8	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan JDIH pada Bagian Hukum Setda	15
Tabel 3.9	Data Responden Layanan Administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan Tahun 2022 Semester II	16

Tabel 3.10	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda	17
Tabel 3.11	Data Responden Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II ..	17
Tabel 3.12	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rekomendasi harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	18
Tabel 3.13	Data Responden Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	19
Tabel 3.14	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	19
Tabel 3.15	Data Responden Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan Tahun 2022 Semester II	20
Tabel 3.16	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan jasa Setda	21
Tabel 3.17	Data Responden Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	22
Tabel 3.18	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda	22
Tabel 3.19	Data Responden Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	23

Tabel 3.20	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda	24
Tabel 3.21	Data Responden Fasilitasi Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	25
Tabel 3.22	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda	26
Tabel 3.23	Data Responden Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	26
Tabel 3.24	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	27
Tabel 3.25	Data Responden Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II ...	28
Tabel 3.26	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	28
Tabel 3.27	Data Responden pada Sekretariat Daerah Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II	29
Tabel 3.28	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah	30
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Sekretariat Daerah	44

Daftar Grafik

Grafik		Hal.
Grafik 3.1	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda	11
Grafik 3.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda	12
Grafik 3.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan <i>e-Legal Drafting</i> pada Bagian Hukum Setda	14
Grafik 3.4	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan JDIH pada Bagian Hukum Setda	15
Grafik 3.5	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda	17
Grafik 3.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rekomendasi harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	18
Grafik 3.7	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	20
Grafik 3.8	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan jasa Setda	21
Grafik 3.9	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda	23
Grafik 3.10	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda	24
Grafik 3.11	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda	26

Grafik 3.12	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	27
Grafik 3.13	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	29
Grafik 3.14	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah	30
Grafik 4.1	Tren Nilai SKM Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda	45
Grafik 4.2	Tren Nilai SKM Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda	46
Grafik 4.3	Tren Nilai SKM Pelayanan <i>e- Legal Drafting</i> pada Bagian Hukum Setda	47
Grafik 4.4	Tren Nilai SKM Pelayanan informasi JDIIH pada Bagian Hukum Setda	47
Grafik 4.5	Tren Nilai SKM Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda	48
Grafik 4.6	Tren Nilai SKM layanan rekomendasi harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	49
Grafik 4.7	Tren Nilai SKM layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda	49
Grafik 4.8	Tren Nilai SKM Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan jasa Setda	50
Grafik 4.9	Tren Nilai SKM Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda	50
Grafik 4.10	Tren Nilai SKM Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda	51
Grafik 4.11	Tren Nilai SKM Fasilitasi Penyusunan Laporan SKM pada Bagian Organisasi Setda	52

Grafik 4.12	Tren Nilai SKM Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	52
Grafik 4.13	Tren Nilai SKM Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda	53
Grafik 4.14	Tren Nilai SKM pada Sekretariat Daerah	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekretariat Daerah Kota Salatiga merupakan unsur staf yang mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah, serta pelayanan administratif. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Suatu Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Agenda tersebut wajib melibatkan masyarakat dalam melakukan evaluasi pelayanan publik.

Upaya penyempurnaan dilakukan dengan meningkatkan pelayanan masyarakat secara langsung maupun dengan implementasi kebijakan-kebijakan di tingkat pusat dan daerah yang mengarahkan pada perbaikan pelayanan publik. Ditetapkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi payung kebijakan untuk terus memperbaiki pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari 8 (delapan) area perubahan yang mendukung percepatan Reformasi Birokrasi melalui peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan oleh Pemerintah selaku pihak yang memiliki kewajiban melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik terkait pelayanan Sekretariat Daerah sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk melihat tingkat

kualitas pelaksanaan pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan agar perkembangan perolehan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diketahui secara periodik. Penyusunan data survei pelayanan ini dilaksanakan sebagai jawaban atas pelayanan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Salatiga Semester I tahun 2022 yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2021;
- f. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 105 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Salatiga Semester II Tahun 2022 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja unit pelayanan publik dan mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kota Salatiga adalah tim yang sesuai DPA pada Fasilitasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kota Salatiga yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya atau 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. 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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

i. 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 pada masing-masing Perangkat Daerah/ Unit Kerja/ BUMD di Kota Salatiga. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikirimkan ke Sekretariat Daerah melalui Bagian Organisasi Setda. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Sekretariat Daerah ini dilakukan selama satu semester periode bulan Agustus – Oktober 2022. Untuk penyusunan semester 2 (dua) tahun 2022 ini memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2022	5
2.	Pengumpulan Data	September 2022	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September – Oktober 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2022	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari penerima layanan pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga, sesuai tugas dan fungsi pada bagian - bagian di Sekretariat Daerah (Bagian Pemerintahan, Bagian Kesejahteraan Rakyat, Bagian Hukum, Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Bagian Administrasi Pembangunan, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, Bagian Umum, Bagian Organisasi, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan), maka pelayanan pada Sekretariat Daerah merupakan pelayanan internal yang tidak berhubungan langsung dengan masyarakat. Populasi penerima layanan pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga dalam kurun waktu periode sebelumnya adalah sebanyak 436 orang. Selanjutnya responden dipilih berdasarkan pengguna layanan dari setiap jenis pelayanan dengan penghitungan 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 205 orang.

Tabel 1.2
Tabel Krejcie and Morgan

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Kegiatan SKM di lingkungan Sekretariat Daerah dilaksanakan pada seluruh Perangkat Daerah, BUMD, dan BLUD di Kota Salatiga, Yaitu:

- a. Sekretariat DPRD;
- b. Inspektorat Daerah;
- c. Dinas Daerah terdiri dari:
 1. Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
 2. Dinas Pendidikan;
 3. Dinas Kesehatan;
 4. Dinas Sosial;
 5. Satuan Polisi Pamong Praja;
 6. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman;
 7. Dinas Lingkungan Hidup;
 8. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
 10. Dinas Kepemudaan dan Olahraga;
 11. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 12. Dinas Komunikasi dan Informatika;
 13. Dinas Perdagangan;
 14. Dinas Pangan dan Pertanian;
 15. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
 16. Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah;
 17. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata;
 18. Dinas Perhubungan; dan
 19. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja.
- d. Badan Daerah terdiri dari:
 1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah;
 2. Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah;
 3. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
 4. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik; dan
 5. Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
- e. Kecamatan terdiri dari:
 1. Kecamatan Argomulyo;
 2. Kecamatan Sidorejo;
 3. Kecamatan Tingkir; dan

4. Kecamatan Sidomukti.
- f. Badan Usaha Milik Daerah terdiri dari:
 1. PDAM
 2. PDAU
 3. BPR Bank Salatiga
- g. BLUD terdiri dari:
 1. Rumah Sakit Umum Daerah;
 2. Puskesmas Sidorejo Lor;
 3. Puskesmas Kalicacing;
 4. UPTD Puskesmas Mangunsari;
 5. Puskesmas Tegalrejo;
 6. Puskesmas Sidorejo Kidul;
 7. Puskesmas Cebongan; dan
 8. UPTD Klinik Paru Masyarakat.

Informasi tentang pelayanan dan pengguna layanan yang mengisi kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Fasilitas Penyelenggaraan Kerjasama Daerah diisi oleh pihak-pihak yang pernah menggunakan layanan kerjasama;
2. Permohonan Doa diisi oleh salah satu Pejabat Eselon 3/ Eselon 4/ Sub Koordinator;
3. Pelayanan aplikasi e-legal drafting (pembentukan produk hukum keputusan) diisi oleh salah satu Pejabat Eselon 4/ Subkoordinator/ Pelaksana;
4. Pelayanan informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi hukum (JDIH) diisi oleh salah satu Pejabat Eselon 4/ Subkoordinator/ Pelaksana;
5. Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD diisi oleh Pimpinan/Pejabat/Staf Pelaksana;
6. Rekomendasi Harga diisi oleh Kasubag. Perencanaan dan Keuangan/Subkoordinator;
7. Pelayanan NRB diisi oleh Admin POK;
8. Fasilitas Pengadaan Barang/jasa diisi oleh Pejabat Pembuat Komitmen;
9. Asmanan Nota Dinas diisi oleh Sekretaris pada Perangkat Daerah;
10. Fasilitas Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah diisi oleh Kasubag Umum dan Kepegawaian atau Kasubag Tata Usaha dan Kepegawaian;
11. Fasilitas Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diisi oleh salah satu Pejabat Eselon 4/ Sub Koordinator/ Pelaksana yang mengampu SKM;

12. Permohonan Sambutan diisi salah satu Pejabat Eselon 3/ Eselon 4/ Sub Koordinator;
13. Permohonan MC diisi salah satu Pejabat Eselon 3/ Eselon 4/ Sub Koordinator.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Fasilitas Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda

3.1.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 19 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1
Data Responden Fasilitas Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	7	36%
	Perempuan	6	32%
	tidak menjawab	6	32%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	1	5%
	31-40	4	21%
	41-50	2	11%
	51-60	2	11%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	10	53%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	0	0%
	D3	0	0%
	D4/S1	10	53%
	S2	3	16%
	S3	0	0%
	tidak menjawab	6	31%

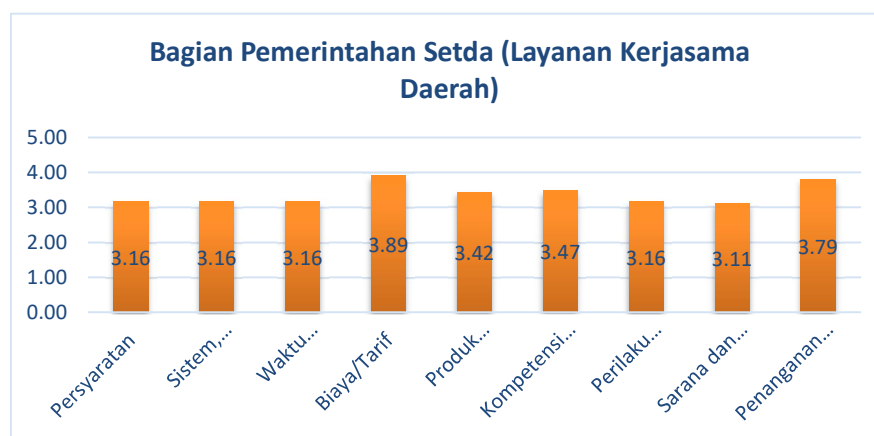
3.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitas Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3.16	3.16	3.16	3.89	3.42	3.47	3.16	3.11	3.79
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		83.37 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.1 Nilai IKM Fasilitas Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda



3.2. Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda

3.2.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.3
Data Responden Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	15	45%
	Perempuan	15	45%
	tidak menjawab	3	10%
2	Umur		
	<20	0	0%

	21-30		1	3%
	31-40		6	18%
	41-50		10	30%
	51-60		7	21%
	>60		0	0%
	tidak menjawab		9	27%
3	Pendidikan			
	SD		0	0%
	SMP		0	0%
	SMA/K		0	7%
	D3		1	3%
	D4/S1		22	67%
	S2		7	21%
	S3		0	0%
	tidak menjawab		3	9%

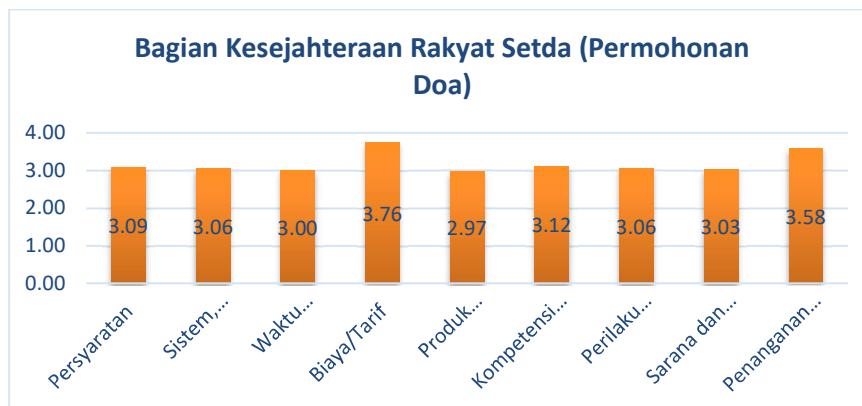
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.09	3.06	3.00	3.76	2.97	3.12	3.06	3.03	3.58
Kategori	B	B	C	A	C	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	78.83 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.2 Nilai IKM Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda



3.3. Pelayanan e-Legal Drafting pada Bagian Hukum Setda

3.3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.5

Data Responden Pelayanan e-Legal Drafting pada Bagian Hukum Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	13	42%
	Perempuan	11	35%
	tidak menjawab	7	23%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	2	6%
	31-40	7	23%
	41-50	12	39%
	51-60	2	6%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	8	26%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	1	3%
	D3	0	0%
	D4/S1	17	55%
	S2	6	19%
	S3	0	0%
	tidak menjawab	7	23%

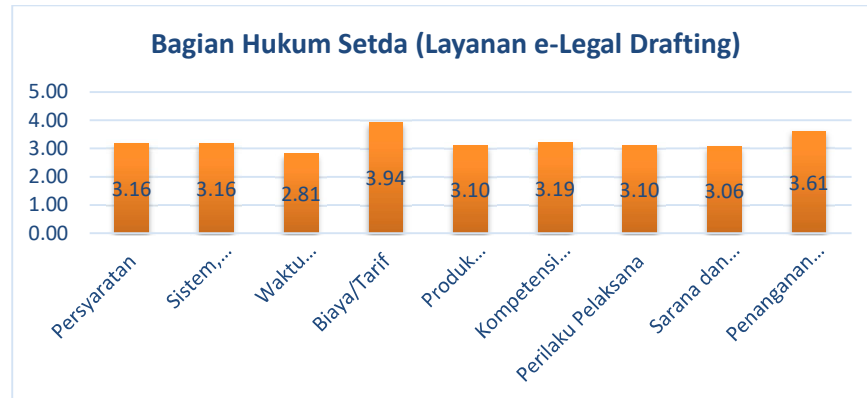
3.3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan e-Legal Drafting pada Bagian Hukum Setda

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.16	3.16	2.81	3.94	3.10	3.19	3.10	3.06	3.61
Kategori		B	B	C	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		80.1 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan e-Legal Drafting pada Bagian Hukum Setda



3.4. Pelayanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda

3.4.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.7

Data Responden Pelayanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	11	35%
	Perempuan	15	48%
	tidak menjawab	5	17%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	4	13%
	31-40	8	26%
	41-50	7	23%
	51-60	3	10%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	9	29%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	1	3%
	D3	1	3%
	D4/S1	24	77%
	S2	4	13%

	s3		0	0%
	tidak menjawab		1	3%

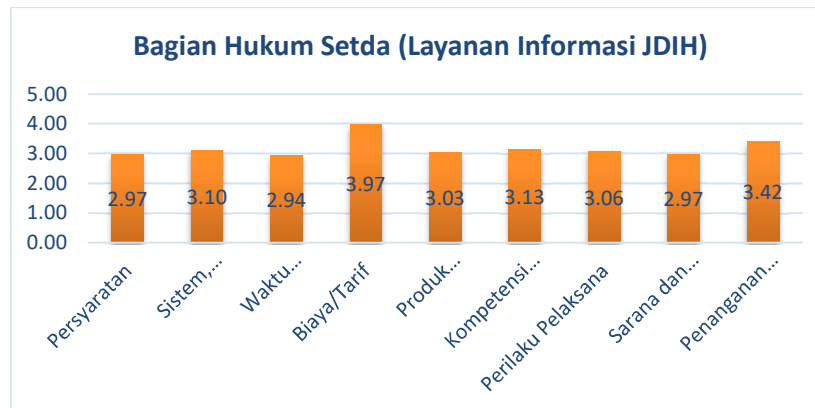
3.4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2.97	3.10	2.94	3.97	3.03	3.13	3.06	2.97	3.42
Kategori	C	B	C	A	C	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	78.6 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda



3.5. Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda

3.5.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.9
Data Responden layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian
Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Berdasarkan Jenis Kelamin,
Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	10	25%
	Perempuan	27	68%
	tidak menjawab	3	7%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	11	28%
	31-40	10	25%
	41-50	9	23%
	51-60	4	10%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	6	15%
	3	Pendidikan	
SD		0	0%
SMP		0	0%
SMA/K		1	3%
D3		13	33%
D4/S1		21	53%
S2		3	8%
S3		0	0%
tidak menjawab		2	5%

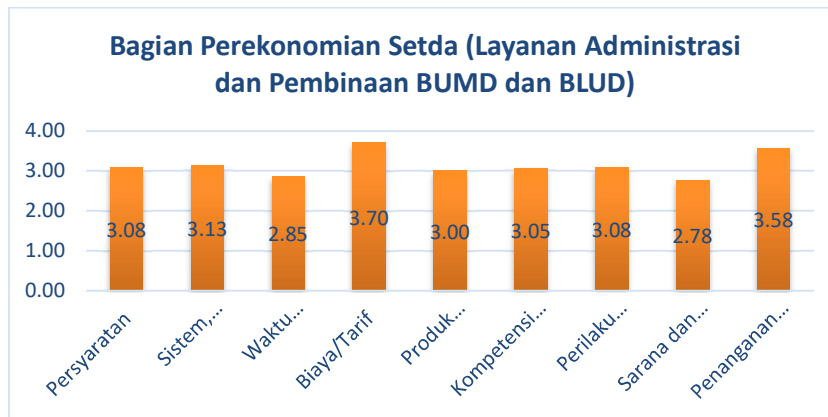
3.5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan administrasi dan
Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.08	3.13	2.85	3.70	3.00	3.05	3.08	2.78	3.58
Kategori	B	B	C	A	C	C	B	C	A
IKM Unit Layanan	77.62 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.5 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda



3.6. Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

3.6.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.11

Data Responden Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	4	13%
	Perempuan	22	74%
	tidak menjawab	4	13%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	1	3%
	31-40	3	10%
	41-50	14	47%
	51-60	5	17%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	7	23%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	1	3%
	D3	1	3%
	D4/S1	20	67%
	S2	7	23%
	S3	0	0%
	tidak menjawab	1	3%

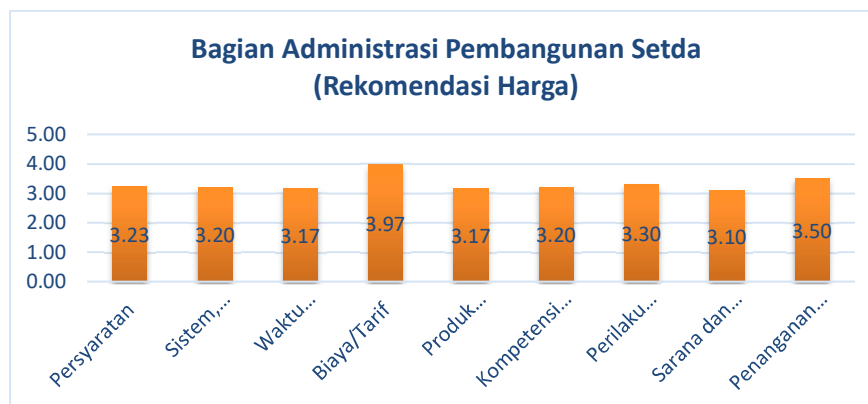
3.6.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.23	3.20	3.17	3.97	3.17	3.20	3.30	3.10	3.50
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82.04 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda



3.7. Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

3.7.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.13

Data Responden Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	5	17%
	Perempuan	23	77%
	tidak menjawab	2	6%

2	Umur			
	<20		0	0%
	21-30		3	10%
	31-40		11	37%
	41-50		7	23%
	51-60		2	7%
	>60		0	0%
	tidak menjawab		7	23%
3	Pendidikan			
	SD		0	0%
	SMP		0	0%
	SMA/K		2	7%
	D3		8	27%
	D4/S1		18	60%
	S2		0	0%
	S3		0	0%
	tidak menjawab		2	7%

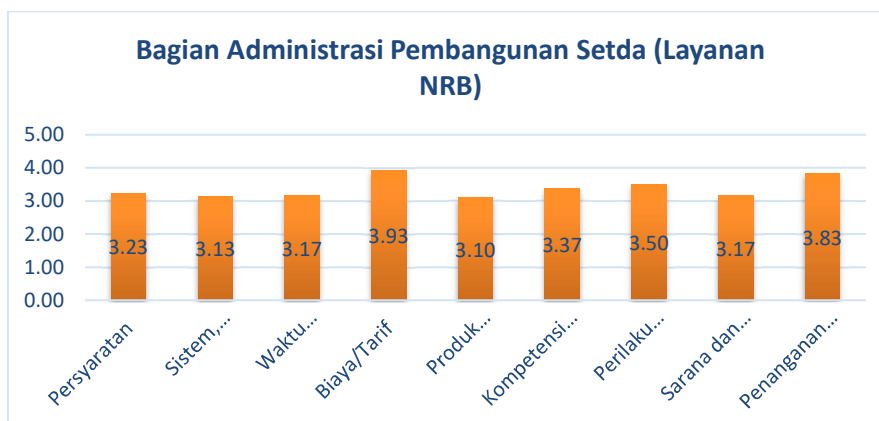
3.7.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.14 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.23	3.13	3.17	3.93	3.10	3.37	3.50	3.17	3.83
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83.69 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.7 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda



3.8. Fasilitas Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda

3.8.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.15

Data Responden Fasilitas Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	16	52%
	Perempuan	13	42%
	tidak menjawab	2	6%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	1	3%
	31-40	6	19%
	41-50	11	35%
	51-60	4	13%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	9	29%
	3	Pendidikan	
SD		0	0%
SMP		0	0%
SMA/K		0	4%
D3		1	3%
D4/S1		14	45%
S2		14	45%
S3		0	0%
tidak menjawab		2	7%

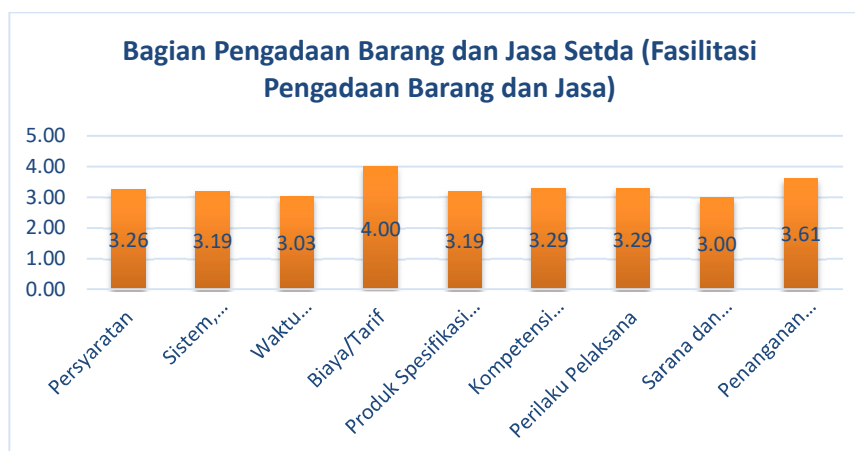
3.8.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.16 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitas Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3.26	3.19	3.03	4.00	3.19	3.29	3.29	3.00	3.61
Kategori		B	B	C	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan		82.15 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.8 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitas Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda



3.9. Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda

3.9.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.17

Data Responden Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	14	47%
	Perempuan	7	23%
	tidak menjawab	9	30%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	1	3%
	31-40	0	0%
	41-50	6	20%
	51-60	12	40%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	11	37%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	0	0%
	D3	0	0%
	D4/S1	15	50%
	S2	11	37%
	S3	1	3%
tidak menjawab	3	10%	

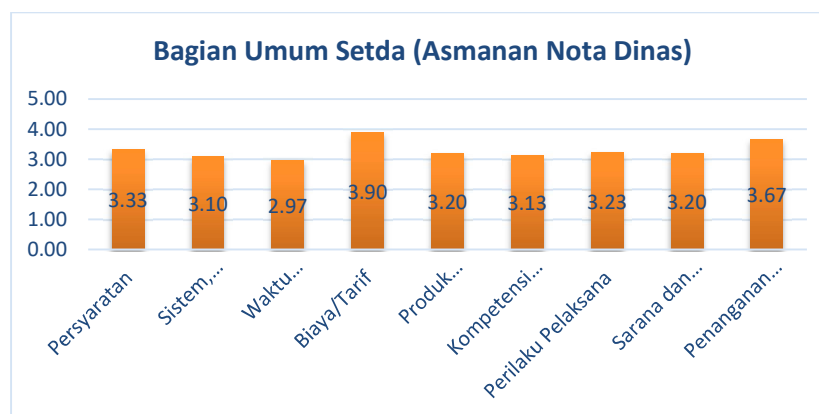
3.9.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.18 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.33	3.10	2.97	3.90	3.20	3.13	3.23	3.20	3.67
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81.77 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda



3.10. Fasilitas Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda

3.10.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 29 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.19

Data Responden Fasilitas Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	4	14%
	Perempuan	19	66%
	tidak menjawab	6	20%
2	Umur		
	<20	0	0%

	21-30		1	3%
	31-40		2	7%
	41-50		14	48%
	51-60		5	17%
	>60		0	0%
	tidak menjawab		8	24%
3	Pendidikan			
	SD		0	0%
	SMP		0	0%
	SMA/K		1	3%
	D3		1	3%
	D4/S1		25	86%
	S2		0	0%
	S3		0	0%
	tidak menjawab		2	7%

3.10.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.20 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitas Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.10	3.14	3.21	4.00	3.07	3.14	3.17	3.03	3.9
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan	81.84 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.10 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitas Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda



3.11. Fasilitasi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bagian Organisasi Setda

3.11.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.21

Data Responden Fasilitasi Penyusunan SKM pada Bagian Organisasi Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	33	47%
	Perempuan	37	53%
	tidak menjawab	0	0%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	7	10%
	31-40	19	27%
	41-50	24	34%
	51-60	20	29%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	0	0%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	1	1%
	D3	7	10%
	D4/S1	55	79%
	S2	5	7%
	S3	2	3%
	tidak menjawab	0	0%

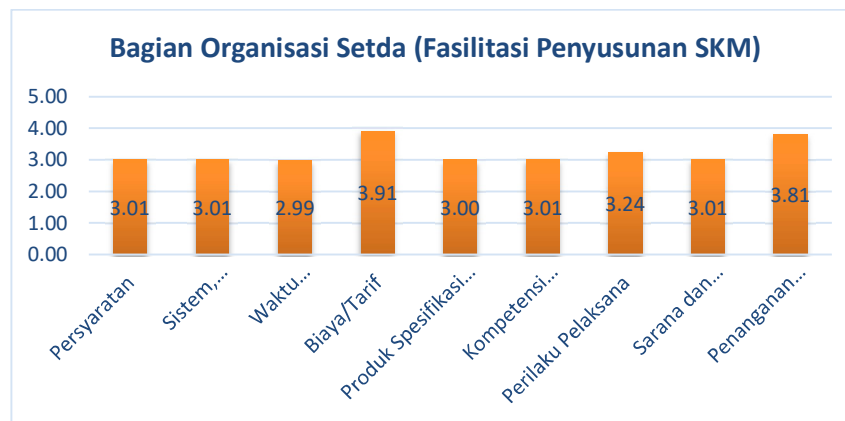
3.11.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.22 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitasi Penyusunan SKM pada Bagian Organisasi Setda

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM	per unsur	3.01	3.01	2.99	3.91	3.00	3.01	3.24	3.01	3.81
Kategori		C	C	C	A	C	C	B	C	A
IKM Unit Layanan		79.79 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Fasilitas Penyusunan SKM pada Bagian Organisasi Setda



3.12. Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

3.12.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 31 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.23

Data Responden Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	10	32%
	Perempuan	14	45%
	tindak menjawab	7	23%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	3	10%
	31-40	2	6%
	41-50	10	32%
	51-60	7	23%
	>60	0	0%
	tindak menjawab	9	29%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	0	0%
	D3	1	3%
	D4/S1	12	39%
	S2	11	35%
	S3	0	0%
	tindak menjawab	7	23%

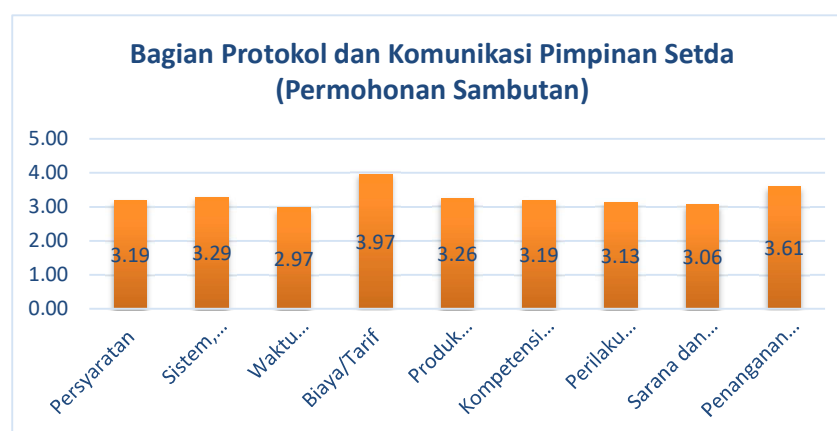
3.12.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.24 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.19	3.29	2.97	3.97	3.26	3.19	3.13	3.06	3.61
Kategori	B	B	C	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	81.61 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda



3.13. Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

3.13.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.25

Data Responden Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	7	23%
	Perempuan	17	54%
	tindak menjawab	7	23%
2	Umur		
	<20	0	0%

	21-30		5	16%
	31-40		5	16%
	41-50		7	23%
	51-60		7	23%
	>60		0	0%
	tindak menjawab		4	23%
3	Pendidikan			
	SD		0	0%
	SMP		0	0%
	SMA/K		2	6%
	D3		1	3%
	D4/S1		17	55%
	S2		10	32%
	S3		0	0%
	tindak menjawab		1	3%

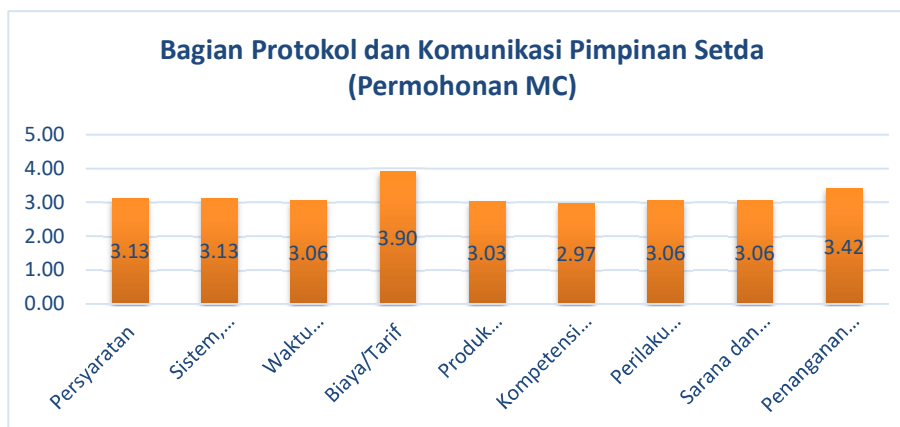
3.13.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.26 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.13	3.13	3.06	3.90	3.03	2.97	3.06	3.06	3.42
Kategori	B	B	B	A	C	C	B	B	B
IKM Unit Layanan	79.13 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.13 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda



Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilaksanakan pada masing- masing Bagian sebagaimana diuraikan diatas, maka jumlah responden penerima layanan dari semua jenis layanan pada Sekretariat daerah Kota Salatiga yaitu 436 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.27

Data Responden pada Sekretariat Daerah Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Tahun 2022 Semester II

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	149	34%
	Perempuan	227	52%
	tidak menjawab	60	14%
2	Umur		
	<20	0	0%
	21-30	41	9%
	31-40	83	19%
	41-50	133	31%
	51-60	80	18%
	>60	0	0%
	tidak menjawab	99	23%
3	Pendidikan		
	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA/K	10	2%
	D3	35	8%
	D4/S1	270	62%
	S2	82	19%
	S3	3	1%
	tidak menjawab	36	8%

Tabel 3.28 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.14	3.13	3.01	3.91	3.10	3.15	3.19	3.03	3.65
Kategori		B	B	C	A	B	B	B	C	A
IKM Unit Layanan		80.56 (B ATAU BAIK)								

Grafik 3.14 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sekretariat Daerah



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Analisis Hasil SKM

4.1.1. Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda

4.1.1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.11. Selanjutnya Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah kedua sebesar 3.16.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.89, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3.79 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.47.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu "Mohon disusun standar pelayanan dan dipublikasikan sehingga ada kejelasan informasi untuk pemohon".

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

- a. Sarana prasarana telah tersedia namun dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan.
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur dalam fasilitasi penyelenggaraan Kerjasama daerah dirasa kurang sederhana.
- c. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh responden.
- d. Perilaku pelaksana yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

4.1.2 Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda

4.1.2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2.97. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3.00 adalah nilai

terendah kedua. Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.03 termasuk tiga unsur terendah.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.76, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3.58 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.12.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Tingkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi".
- b. "Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan".
- c. "Lebih ditingkatkan".
- d. "Pelayanan lebih ditingkatkan".

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

- a. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan
- b. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang responsif oleh pengguna layanan.
- c. Sarana prasarana telah tersedia namun dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan

4.1.3 Pelayanan e-Legal Drafting pada Bagian Hukum Setda

4.1.3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 2.81. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.06 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3.10 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.94, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3.61 kemudian Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.19.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Peningkatan pelayanan lebih baik lagi demi kenyamanan".
- b. "Ketika produk hukum sudah final dan naik asmanan, file tidak bisa *download* lagi. Semoga ke depan masih bisa *download*".
- c. "Tingkatkan pelayanannya dan disiplin".
- d. "Selalu mengutamakan pengabdian terbaik".
- e. "Untuk arsip produk hukum, mohon diurutkan dari yang terbaru dulu".
- f. "Mohon untuk korektor lebih cepat dalam pelayanannya".
- g. "Pelayanan ditingkatkan".
- h. "Dipercepat waktunya".

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Layanan secara online sudah dilaksanakan namun masih perlu lebih ditingkatkan.
- b. Sarana prasarana telah tersedia namun dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan.
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masih dirasakan kurang oleh pengguna layanan.

4.1.4 Pelayanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda

4.1.4.1 Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah yaitu sebesar 2.94. Unsur Persyaratan dan Sarana Prasarana menempati nilai terendah kedua sebesar 2.97. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Layanan menjadi unsur terendah ketiga sebesar 3.03.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya atau Tarif dengan nilai 3.97, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 3.42, serta Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.13.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/ kritik, diperoleh beberapa saran/ kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak

lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Pelayanan ditingkatkan lagi. Sudah baik akan tetapi kurang maksimal".
2. "Sudah baik dan dapat ditingkatkan".
3. "Agar lebih ditingkatkan sehingga masyarakat lebih mendapatkan manfaat".
4. 'Mohon untuk data online lebih sering diupdate".
5. 'Pelayanan lebih ditingkatkan".

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
2. Persyaratan masih dirasa kurang sederhana.
3. Sarana dan Prasarana telah tersedia namun dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan.
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masih dirasakan kurang oleh pengguna layanan.

4.1.5 Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda

4.1.5.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2.78. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 2.85 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3.05 termasuk tiga unsur terendah..
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3.70, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3.58, serta Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.13.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "BLUD dan *stakeholder* tingkat kota sebaiknya dikumpulkan Bersama-sama untuk diadakan pelatihan aplikasi BLUD yang benar dengan mengundang narasumber dari Dirjen BLUD KEUDA, sehingga ada kesamaan persepsi, bagaimana tata kelola yang benar".

- b. “Tetap pertahankan kondisi yang sudah baik dan tingkatkan selalu. Pelayanan lebih baik dengan inovasi”.
- c. “Tingkatkan!”.
- d. “Meningkatkan sarana informasi kepada pasien terkait dengan layanan dan fasilitas pendukung yang tersedia di puskesmas”.
- e. “Mohon lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan fasilitas agar lebih dipenuhi”.
- f. “Tingkatkan informasi produk layanan”.

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

- a. Sarana prasarana telah tersedia namun dirasakan masih kurang oleh pengguna layanan
- b. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- c. Kompetensi pelaksana masih dirasakan kurang oleh pengguna layanan.

4.1.6 Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

4.1.6.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.10. Selanjutnya Waktu Penyelesaian dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3.17 adalah nilai terendah kedua. Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Kompetensi Pelaksana merupakan unsur dengan nilai terendah ketiga sebesar 3.20.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.97, penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai 3.50 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.30.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. “Agar dapat lebih cepat dalam pengajuan rekomendasi harga”.
- b. “pertahankan”.
- c. “Untuk pelayanan usulan rekomendasi harga yang tidak disetujui untuk diberikan

pemberitahuan ke perangkat daerah pengusul”.

d. “Perbaiki yang kurang dan pertahankan yang sudah baik”.

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

- a. Sarana dan prasarana tersedia namun perlu ditingkatkan
- b. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan perlu diperjelas sehingga memudahkan pengguna layanan.
- d. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur perlu diperjelas untuk memudahkan pengguna layanan.
- e. Kompetensi pelaksana masih dianggap kurang oleh pengguna layanan.

4.1.7 Pelayanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

4.1.7.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.10. Selanjutnya Sistem, Mekanisme, Prosedur yang mendapatkan nilai 3.13 adalah nilai terendah kedua. Waktu Penyelesaian dan Sarana Prasarana memperoleh nilai terendah ketiga sebesar 3.17.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.93, penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai 3.83 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.50

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. “Terus lakukan perbaikan terhadap aplikasi SIMPOK, agar mempermudah *user*”.
- b. “Lanjutkan!”.
- c. “Kedepannya aplikasi semakin mudah dalam pengisiannya”.
- d. “Perbaiki aplikasi”.
- e. “Pertahankan dan tingkatkan lebih baik lagi”.

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

- a. Produk Spesifikasi Jenis Layanan dianggap masih kurang jelas oleh pengguna layanan.
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur dalam pelayanan NRB dirasa kurang sederhana.
- c. Waktu Penyelesaian dianggap masih terlalu lama oleh pengguna layanan.
- d. Sarana dan Prasarana yang sudah tersedia dirasa masih kurang memadai oleh pengguna layanan.

4.1.8 Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda

4.1.8.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.00. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 3.03 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3.19 merupakan unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif sebesar 4.00, penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai 3.61, serta Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.29.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Tingkatkan".
- b. "Sebaiknya standar pelayanan dipublikasikan secara utuh di media yang dapat dibaca semua pengguna layanan".
- c. "Sudah baik, selalu ditingkatkan".
- d. "Tingkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan".
- e. "Perlu peningkatan kinerja agar layanan menjadi lebih cepat".
- f. "Pelayanan sudah baik, sasaran dan tujuan pelayanan sudah tercapai. Harus dipertahankan, jika perlu ditingkatkan".
- g. "Perbanyak pendampingan kepada OPD yang tidak memiliki personil yang bersertifikasi PBJ".
- h. "Pelayanan lebih ditingkatkan".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat

digambarkan sebagai berikut :

- a. Sarana dan prasarana telah tersedia namun perlu diperbaiki.
- b. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur masih dirasakan kurang jelas oleh pengguna layanan.
- d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan perlu diperjelas sehingga memudahkan pengguna layanan.

4.1.9 Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum

4.1.9.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 2.97. Selanjutnya Sistem, Mekanisme, Prosedur yang mendapatkan nilai 3.10 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3.13 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.90, Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3.67 serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.33.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Tetap ditingkatkan".
- b. "Dalam rangka peningkatan pelayanan perlu adanya peningkatan sarana prasarana".
- c. "Terus tingkatkan pelayanan".
- d. "Lebih ditingkatkan".
- e. "Jangka waktu tindaklanjut dokumen yang diajukan perlu dipersingkat utamanya untuk permasalahan yang bersifat sangat mendesak".

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

- a. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dirasa masih terlalu lama oleh pengguna layanan.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur masih kurang jelas.
- c. Kompetensi pelaksana perlu terus ditingkatkan.

4.1.10 Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda

4.1.10.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3.03. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3.07. Begitu juga dengan Persyaratan yang mendapatkan nilai 3.10 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4.00, penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai 3.90 serta Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.21.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Tingkatkan lagi pelayanannya".

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

- a. Sarana dan prasarana telah tersedia namun perlu ditingkatkan
- b. Produk spesifikasi jenis layanan perlu diperjelas untuk memudahkan pengguna layanan.
- c. Persyaratan untuk memperoleh layanan dirasa masih kurang jelas oleh pengguna layanan.

4.1.11 Fasilitasi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda

4.1.11.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 2.99. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3.00. Begitu juga dengan Persyaratan , Sistem, Mekanisme, Prosedur, Kompetensi Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.01 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.91, penanganan pengaduan saran dan masukan

mendapatkan nilai 3.81 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.24.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Tingkatkan lebih baik lagi".
- b. "Mohon menjalin komunikasi dengan lebih baik".
- c. "Untuk dipertahankan dan ditingkatkan secara optimal".
- d. "Untuk diadakan sosialisasi terkait update penyusunan Laporan SKM".
- e. "Giat senantiasa dlm berinovasi".
- f. "Pengaduan sudah dikelola dengan baik tetapi perlu adanya peningkatan lebih lanjut".
- g. "Jika ada kebijakan / aturan baru terkait pelayan mohon diinformasikan sampai ke kelurahan & warga".

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- b. Produk spesifikasi jenis layanan perlu diperjelas untuk memudahkan pengguna layanan.
- c. Persyaratan perlu diperjelas untuk memudahkan pengguna layanan.
- d. Sistem, Mekanisme, Prosedur dalam pelayanan fasilitasi penyusunan SKM dirasa kurang sederhana.
- e. Kompetensi Pelaksana dirasa masih kurang sehingga perlu ditingkatkan.
- f. Sarana dan Prasarana yang tersedia dirasa kurang memadai.

4.1.12 Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

4.1.12.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 2.97. Selanjutnya sarana prasarana yang mendapatkan nilai 3.06 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Perilaku Pelaksana yang mendapatkan nilai 3.13 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.97, penanganan pengaduan saran dan masukan

mendapatkan nilai 3.61 serta Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.29.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Pengajuan naskah sambutan dibuat system digital agar arsip atau Riwayat revisi terekam secara elektronik".
- b. "Lebih diefektifkan lagi".
- c. "Lebih ditingkatkan".
- d. "Standar minimal pelayanan tercapai. Perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan kepada masyarakat".

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

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- b. Sarana dan prasarana telah tersedia namun perlu ditingkatkan
- c. Perilaku pelaksana dianggap masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

4.1.13 Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

4.1.13.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 2.97. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3.03 adalah nilai terendah kedua. Kemudian Waktu Penyelesaian, Perilaku Pelaksana, serta Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.06 merupakan unsur-unsur dengan nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.90, penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai 3.42 serta Persyaratan dan Sistem, Mekanisme, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.13.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik, diperoleh beberapa saran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Untuk bisa lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta cepat dalam merespon aduan".
- b. "Mohon terus dipertahankan dan ditingkatkan kompetensi petugas dengan mengikuti pelatihan".
- c. "Utamakan kenyamanan dalam pelayanan, perbaiki sarana prasarana, dan penambahan SDM".
- d. "Terus memberi pelayanan yang terbaik, niatkan setiap pelayanan adalah ibadah".
- e. "Petugas ditambah dan dengan kemampuan yang kompeten, karena jadwal sering bersamaan dan kami harus menggunakan MC dalam dinas".
- f. "Pelayanan lebih ditingkatkan".
- g. "Lebih ditingkatkan koordinasi dengan instansi terkait".

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

- a. Kompetensi Pelaksana dirasa perlu untuk ditingkatkan.
- b. Produk spesifikasi jenis layanan perlu diperjelas untuk memudahkan pengguna layanan.
- c. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.
- d. Perilaku Pelaksana dirasa masih kurang ramah oleh pengguna layanan.
- e. Sarana dan Prasarana yang tersedia dirasa masih belum memadai oleh pengguna layanan.

4.1.14 Layanan pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada masing- masing Bagian sebagaimana diuraikan diatas, maka analisis permasalahan/kelemahan dan kelebihan survei kepuasan masyarakat secara umum pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3.01. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.03 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3.10 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.91, penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai 3.65 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.19.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik dari kuesioner di masing- masing jenis layanan diperoleh beberapa saran/ kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- a. “Mohon disusun standar pelayanan dan dipublikasikan sehingga ada kejelasan informasi untuk pemohon”.
- b. “Tingkatkan pelayanan dengan lebih baik lagi”.
- c. “Kualitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan”.
- d. “Ketika produk hukum sudah final dan naik asmanan, file tidak bisa *download* lagi. Semoga ke depan masih bisa *download*”.
- e. “Untuk arsip produk hukum, mohon diurutkan dari yang terbaru dulu”.
- f. “Mohon untuk korektor lebih cepat dalam pelayanannya”.
- g. “Pelayanan ditingkatkan lagi. Sudah baik akan tetapi kurang maksimal”.
- h. “Mohon untuk data online lebih sering diupdate”.
- i. “BLUD dan *stakeholder* tingkat kota sebaiknya dikumpulkan Bersama-sama untuk diadakan pelatihan aplikasi BLUD yang benar dengan mengundang narasumber dari Dirjen BLUD KEUDA, sehingga ada kesamaan persepsi, bagaimana tata kelola yang benar”.
- j. “Untuk pelayanan usulan rekomendasi harga yang tidak disetujui untuk diberikan pemberitahuan ke perangkat daerah pengusul”.
- k. “Terus lakukan perbaikan terhadap aplikasi SIMPOK, agar mempermudah *user*”.
- l. “Sebaiknya standar pelayanan dipublikasikan secara utuh di media yang dapat dibaca semua pengguna layanan”.
- m. “Perbanyak pendampingan kepada OPD yang tidak memiliki personil yang bersertifikasi PBJ”.
- n. “Jangka waktu tindaklanjut dokumen yang diajukan perlu dipersingkat utamanya untuk permasalahan yang bersifat sangat mendesak”.
- o. “Tingkatkan lagi pelayanannya”.
- p. “Mohon menjalin komunikasi dengan lebih baik”.
- q. “Pengaduan sudah dikelola dengan baik tetapi perlu adanya peningkatan lebih lanjut”.
- r. “Pengajuan naskah sambutan dibuat system digital agar arsip atau Riwayat revisi terekam secara elektronik”.
- s. “Untuk bisa lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan serta cepat dalam merespon aduan”.

- t. “Petugas ditambah dan dengan kemampuan yang kompeten, karena jadwal sering bersamaan dan kami harus menggunakan MC dalam dinas”.
- u. “Lebih ditingkatkan koordinasi dengan instansi terkait”.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Layanan online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum maksimal.
2. Sarana prasarana telah tersedia namun perlu ditingkatkan.
3. Produk spesifikasi jenis layanan perlu diperjelas untuk memudahkan pengguna 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.

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 di Sekretariat Daerah Kota Salatiga dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut hasil SKM Sekretariat Daerah

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	THN	
1	Waktu Penyelesaian	Penyusunan Standar Pelayanan	√	√			2023	Bagian Umum
2	Sarana dan Prasarana	Perbaikan sarana penunjang pelayanan	√	√			2023	Bagian Umum
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Penyusunan Standar Pelayanan	√	√			2023	Bagian Umum

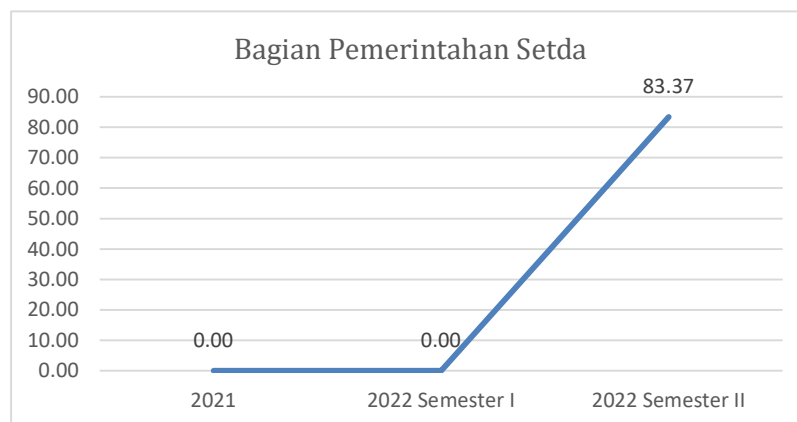
4.3. Tren Nilai SKM

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 masing- masing jenis layanan di Lingkungan Sekretariat Daerah dapat dilihat melalui grafik berikut :

4.3.1 Fasilitasi Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan fasilitasi penyelenggaraan Kerjasama daerah pada Bagian Pemerintahan Setda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 4.1 Tren Nilai SKM Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda



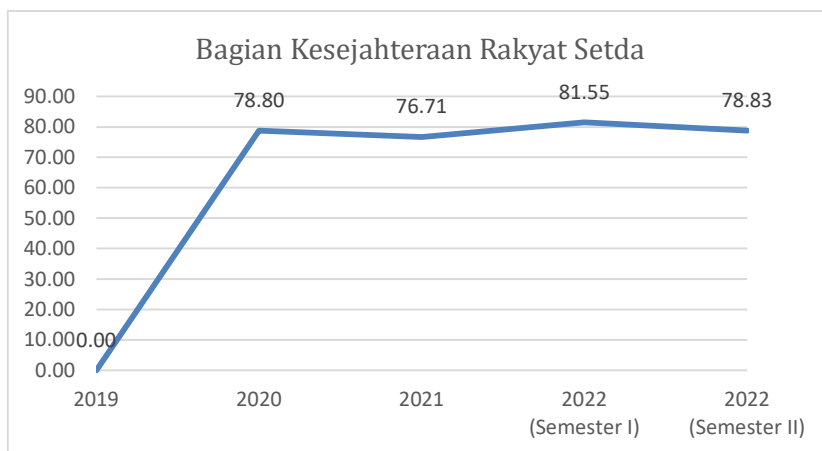
Berdasarkan grafik di atas, masih belum dapat dilihat kenaikan atau penurunan kinerja Layanan Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda, karena atas layanan tersebut baru pertama kali dilakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan.

4.3.2 Layanan Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 4.2 Tren Nilai SKM layanan Permohonan Doa

pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda

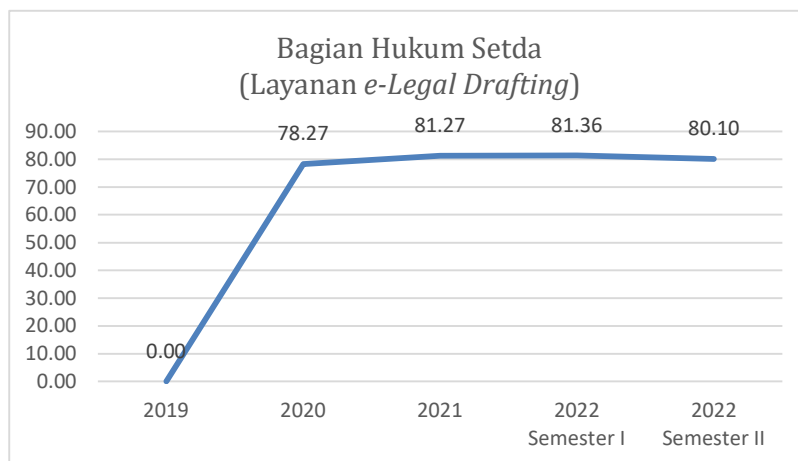


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan kinerja layanan Permohonan Doa yang telah mengalami peningkatan sebesar 4.84 dari tahun 2021 ke semester I tahun 2022, namun kembali mengalami penurunan sebesar 2.72 pada semester II tahun 2022.

4.3.3 Pelayanan *e-Legal Drafting* pada Bagian Hukum Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan *e-legal drafting* pada Bagian Hukum Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.3 Tren Nilai SKM layanan *e-legal drafting* pada Bagian Hukum Setda

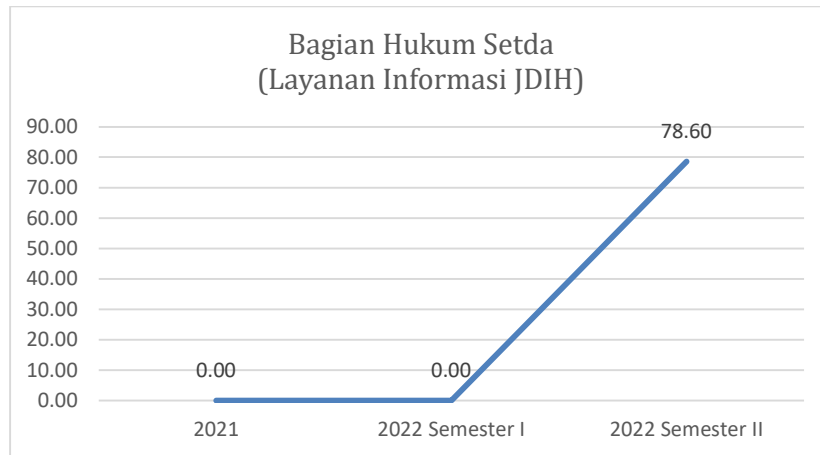


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa setelah terjadi kenaikan dari tahun 2020 sampai dengan semester I tahun 2022, namun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja pelayanan *e-legal drafting* pada Bagian Hukum Setda mengalami penurunan sebesar 2.26 pada semester II tahun 2022.

4.3.4 Layanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.4 Tren Nilai SKM layanan informasi JDIH pada Bagian Hukum Setda

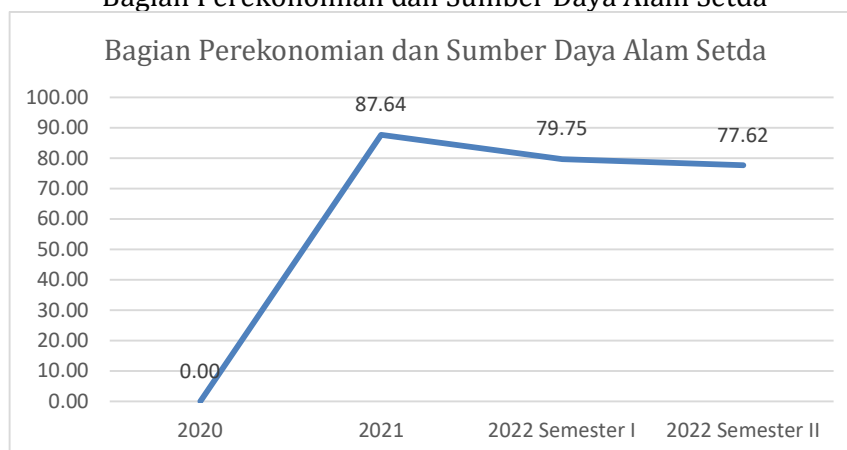


Berdasarkan grafik di atas, masih belum dapat dilihat kenaikan atau penurunan kinerja Layanan Informasi Jaringan Dokumentasi dan informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda, karena atas layanan tersebut baru pertama kali dilakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan.

4.3.5 Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda

Tren tingkat kepuasan penerima Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.5 Tren Nilai SKM Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda

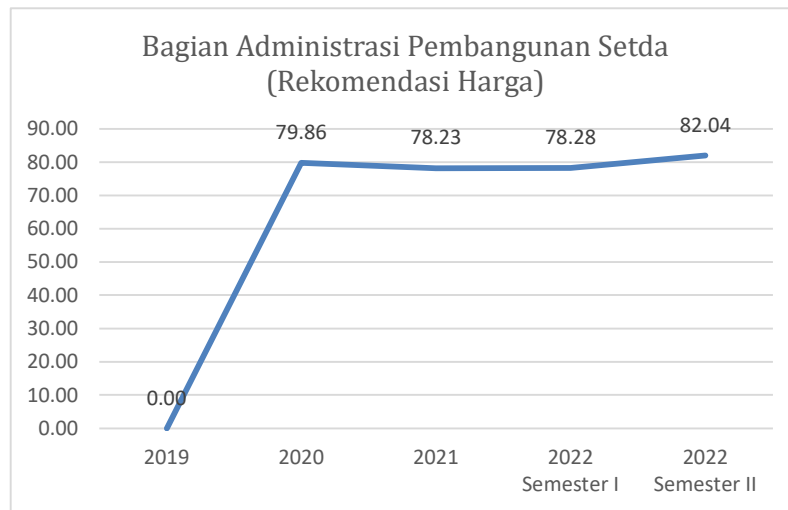


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terus terjadi penurunan kinerja Layanan administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda dari tahun 2021 sampai dengan Semester II tahun 2022.

4.3.6 Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.6 Tren Nilai SKM Layanan Rekomendasi harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

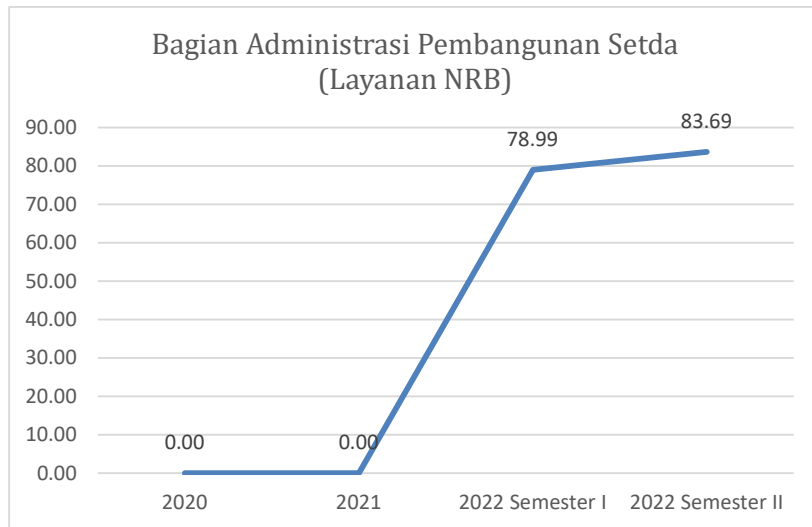


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja Layanan Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020 sebesar 1.63. Namun pada tahun 2022 Semester I mengalami peningkatan kinerja sebesar 0.05 dibandingkan tahun 2021. Dan Kembali mengalami peningkatan kinerja sebesar 3.76 pada Semester II tahun 2022.

4.3.7 Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.7 Tren Nilai SKM Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda

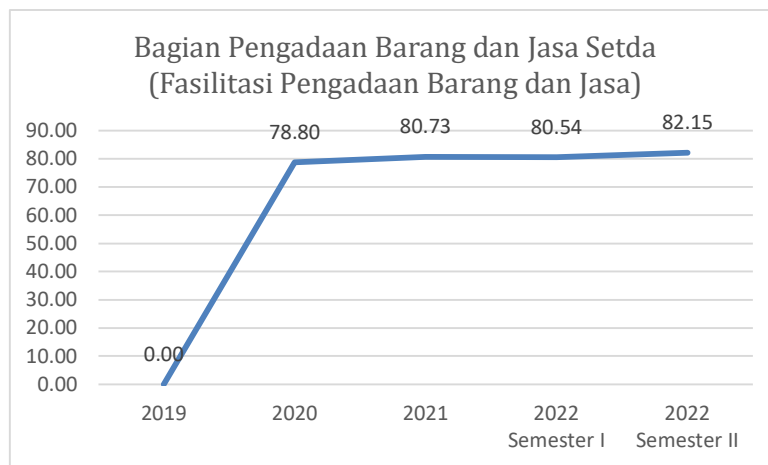


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan kinerja layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda sebesar 4.7 pada Semester II tahun 2022 dibandingkan dengan periode sebelumnya.

4.3.8 Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.8 Tren Nilai SKM layanan Fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda

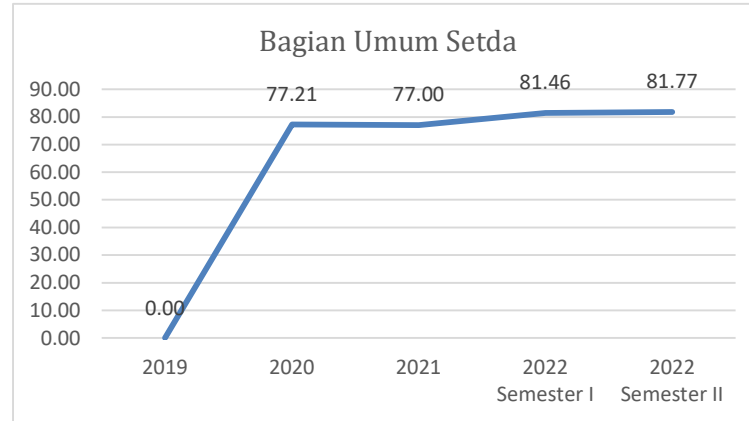


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa setelah pada tahun 2022 Semester I mengalami penurunan kinerja sebesar 0.19 dibandingkan tahun 2021, pada Semester II tahun 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan fasilitasi Pengadaan Barang dan Jasa mengalami peningkatan nilai sebesar 1.61.

4.3.9 Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.9 Tren Nilai SKM Layanan Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja Layanan Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda pada tahun 2021 sebesar sebesar 0.21 dibandingkan tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2022 Semester I mengalami peningkatan kinerja sebesar 4.46 dibandingkan tahun 2021. Dan Kembali mengalami peningkatan sebesar 0.31 pada Semester II tahun 2022.

4.3.10 Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.10 Tren Nilai SKM layanan Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda

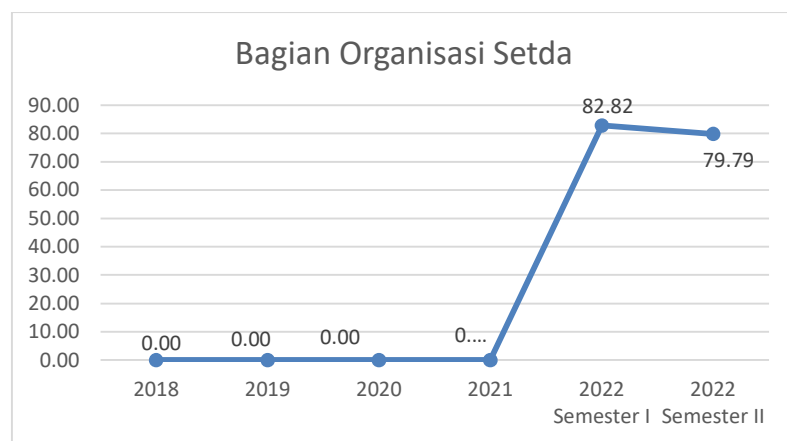


Berdasarkan grafik di atas, belum dapat dilihat kenaikan ataupun penurunan kinerja layanan fasilitasi penyusunan Kematangan Organisasi Daerah karena Semester II tahun 2022 merupakan pertama kalinya dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan tersebut.

4.3.11 Fasilitasi Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Fasilitasi Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.11 Tren Nilai SKM Layanan Penyusunan Laporan SKM pada Bagian Organisasi Setda

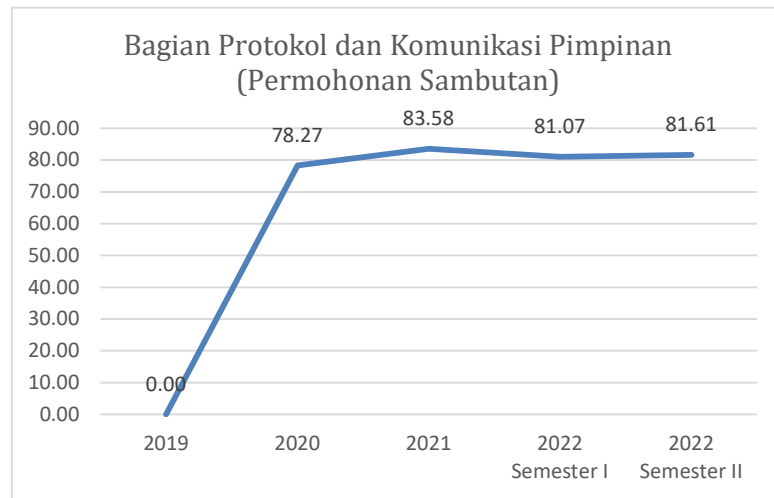


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja layanan Fasilitasi Penyusunan Laporan SKM semester II tahun 2022 dibandingkan dengan semester I tahun 2022 dan tahun 2021.

4.3.12 Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 4.12 Tren Nilai SKM layanan Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

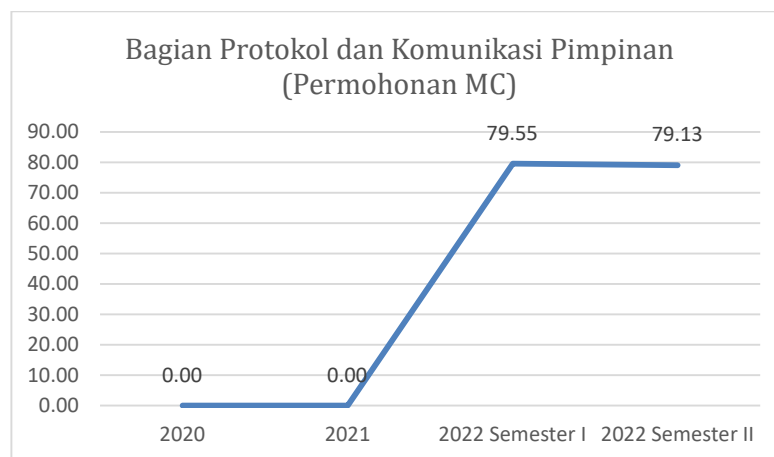


Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja layanan Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda pada Semester II tahun 2022 dibandingkan Semester I sebesar 0.54 setelah sebelumnya mengalami penurunan sebesar 2.51 dibandingkan dengan tahun 2021.

4.3.13 Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda dapat dilihat melalui grafik berikut:

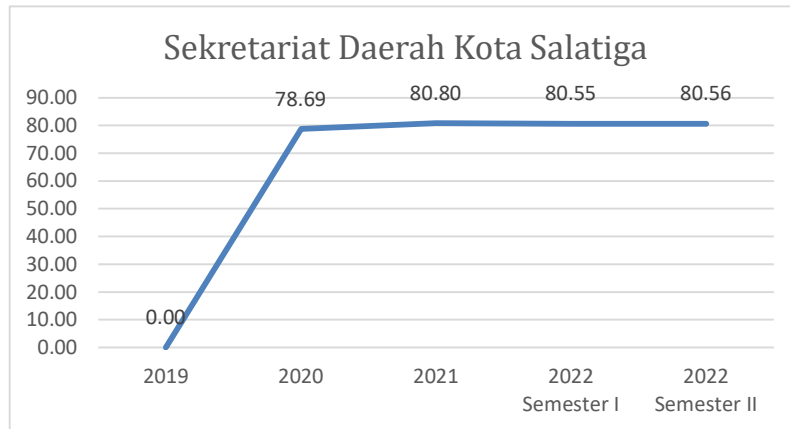
Grafik 4.13 Tren Nilai SKM layanan Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan kinerja Layanan Permohonan MC pada Semester II Tahun 2022 sebesar 0.42 dibandingkan dengan Semester I Tahun 2022.

Berdasarkan hasil analisis Tren tingkat kepuasan penerima layanan masing-masing jenis layanan pada Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah yang telah diuraikan diatas, maka tren tingkat kepuasan penerima layanan secara keseluruhan pada Sekretariat Daerah dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 4.14 Tren Nilai SKM pada Sekretariat Daerah Kota Salatiga



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja layanan Sekretariat Daerah pada Semester I Tahun 2022 dibandingkan tahun 2021 sebesar 0.25. Sedangkan pada Semester II Tahun 2022 mengalami peningkatan kinerja sebesar 0.01 dibandingkan Semester I tahun 2022.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Semester II bulan Agustus s.d. Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80.56.
- Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3.01. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3.03 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga dengan Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang mendapatkan nilai 3.10 termasuk tiga unsur terendah.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.91, penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai 3.65 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.19.
- Layanan yang menunjukkan peningkatan kinerja adalah Layanan Rekomendasi Harga pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda, Layanan NRB pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda, Fasilitas Pengadaan Barang dan Jasa pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda, Asmanan Nota Dinas pada Bagian Umum Setda, dan Permohonan Sambutan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda.
- Layanan yang menunjukkan penurunan kinerja adalah Layanan Permohonan Doa pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda, Layanan *e-Legal Drafting* pada bagian Hukum Setda, Layanan Administrasi dan Pembinaan BUMD dan BLUD pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda, Fasilitas Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda, dan Permohonan MC pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda.
- Sedangkan survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Penyelenggaraan Kerjasama Daerah pada Bagian Pemerintahan Setda, Layanan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) pada Bagian Hukum Setda, dan Fasilitas Penyusunan Kematangan Organisasi Daerah pada Bagian Organisasi Setda baru dilaksanakan pada semester II tahun 2022.

LAMPIRAN
HASIL OLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Bagian Pemerintahan Setda

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	3	3	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3		2	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	4	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Jumlah Responden			19						
ΣNilai/Unsur	60	60	60	74	65	66	60	59	72
NRR/Unsur	3.158	3.158	3.158	3.895	3.421	3.474	3.158	3.105	3.7895
NRR tertimbang/Unsur	0.347	0.347	0.347	0.428	0.376	0.382	0.347	0.342	0.417
IKM Unit Pelayanan									83.37

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.16
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.16
U3	Waktu Penyelesaian	3.16
U4	Biaya/Tarif	3.89
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.42

U6	Kompetensi Pelaksana	3.47
U7	Perilaku Pelaksana	3.16
U8	Sarana dan Prasarana	3.11
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.79

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

2. Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	4	3	3	3	4
21	3	2	2	4	2	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4

23	3	3	2	4		3	3	2	
24	3	3	3		3	3	3	3	4
25	4	3	4	4	4	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	4	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	1
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	2
Jumlah Responden			33						
ΣNilai/Unsur	102	101	99	124	98	103	101	100	118
NRR/Unsur	3.091	3.061	3	3.758	2.97	3.121	3.061	3.03	3.5758
NRR tertimbang/Unsur	0.340	0.337	0.330	0.413	0.327	0.343	0.337	0.333	0.393
IKM Unit Pelayanan									78.83

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.09
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.06
U3	Waktu Penyelesaian	3.00
U4	Biaya/Tarif	3.76
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	2.97
U6	Kompetensi Pelaksana	3.12
U7	Perilaku Pelaksana	3.06
U8	Sarana dan Prasarana	3.03
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.58

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.16
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.16
U3	Waktu Penyelesaian	2.81
U4	Biaya/Tarif	3.94
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.10
U6	Kompetensi Pelaksana	3.19
U7	Perilaku Pelaksana	3.10
U8	Sarana dan Prasarana	3.06
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.61

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

b. Layanan Informasi JDIH

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3		4	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	2	3	4	3	3	3	2	3
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3		2	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	4	3	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	3	1
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	1
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	2	3
22	3	3	2	4	2	3	3	3	4
23	3	4	4	4	4	3	4	3	4

24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	3	3	2	4	3	2	3	2	1
26	3	3	3	4	3	4	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah Responden			31						
ΣNilai/Unsur	92	96	91	123	94	97	95	92	106
NRR/Unsur	2.968	3.097	2.935	3.968	3.032	3.129	3.065	2.968	3.4194
NRR tertimbang/Unsur	0.326	0.341	0.323	0.436	0.334	0.344	0.337	0.326	0.376
IKM Unit Pelayanan									78.60

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	2.97
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.10
U3	Waktu Penyelesaian	2.94
U4	Biaya/Tarif	3.97
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelayanan	3.03
U6	Kompetensi Pelaksana	3.13
U7	Perilaku Pelaksana	3.06
U8	Sarana dan Prasarana	2.97
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.42

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

4. Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	4	3	3	3	4

8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3		3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	2	2
14	3	3	2	4	3	3	3	2	3
15	3	3	2	4	3	3	3	2	3
16	3	3	2	4	3	3	3	2	3
17	3	4	3	4	4	4	3	3	4
18	4	4	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	4	3	3	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	2	3
30	3	3	2	4	3	3	3	2	3
31	3	3	2	4	3	3	3	2	3
32	3	3	2	4	3	3	3	2	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	2	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah Responden			40						
ΣNilai/Unsur	123	125	114	148	120	122	123	111	143
NRR/Unsur	3.075	3.125	2.85	3.7	3	3.05	3.075	2.775	3.575
NRR tertimbang/Unsur	0.338	0.344	0.314	0.407	0.330	0.336	0.338	0.305	0.393
IKM Unit Pelayanan									77.62

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.08
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.13
U3	Waktu Penyelesaian	2.85
U4	Biaya/Tarif	3.70
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.05
U7	Perilaku Pelaksana	3.08
U8	Sarana dan Prasarana	2.78

U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.58
----	---	------

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

5. Bagian Administrasi Pembangunan Setda

a. Layanan Rekomendasi Harga

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	4	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	2	4	2	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	4	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	3

27	3	3	3	4	3	4	4	2	4
28	3	3	3	4	3	3	3	2	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	4	4	4	
Jumlah Responden			30						
ΣNilai/Unsur	97	96	95	119	95	96	99	93	105
NRR/Unsur	3.233	3.2	3.167	3.967	3.167	3.2	3.3	3.1	3.5
NRR tertimbang/Unsur	0.356	0.352	0.348	0.436	0.348	0.352	0.363	0.341	0.385
IKM Unit Pelayanan									82.04

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.23
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.20
U3	Waktu Penyelesaian	3.17
U4	Biaya/Tarif	3.97
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.17
U6	Kompetensi Pelaksana	3.20
U7	Perilaku Pelaksana	3.30
U8	Sarana dan Prasarana	3.10
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.50

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

b. Layanan NRB

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	4	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4

10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	3	3	4	3	4	4	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	4	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	4	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	4	4	3	3	3	3	4
22	4	3	3	4	4	3	4	4	3
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	3	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	4	4	3	4
Jumlah Responden			30						
ΣNilai/Unsur	97	94	95	118	93	101	105	95	115
NRR/Unsur	3.233	3.133	3.167	3.933	3.1	3.367	3.5	3.167	3.8333
NRR tertimbang/Unsur	0.356	0.345	0.348	0.433	0.341	0.370	0.385	0.348	0.422
IKM Unit Pelayanan									83.69

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.23
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.13
U3	Waktu Penyelesaian	3.17
U4	Biaya/Tarif	3.93
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.10
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37
U7	Perilaku Pelaksana	3.50
U8	Sarana dan Prasarana	3.17
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.83

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

6. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	
6	3	3	2	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3
8	4	3	3	4	4	3	4	3	4
9	4	3	3	4	4	3	4	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	3	3	3	4	3	3	3	2	3
14	3	3	3	4	3	4	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	4	3	2	3
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	4	3	4	3	3	3	3	4

Jumlah Responden			31						
ΣNilai/Unsur	101	99	94	124	99	102	102	93	112
NRR/Unsur	3.258	3.194	3.032	4	3.194	3.29	3.29	3	3.6129
NRR tertimbang/Unsur	0.358	0.351	0.334	0.440	0.351	0.362	0.362	0.330	0.397
IKM Unit Pelayanan								82.15	

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.26
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.19
U3	Waktu Penyelesaian	3.03
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.19
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29
U7	Perilaku Pelaksana	3.29
U8	Sarana dan Prasarana	3.00
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.61

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

7. Bagian Umum Setda

RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
5	4	3	3	4	4	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	3	4	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	3	3	4	4	3	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	4	4	3	3	3

13	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	4	3	4	4
15	4	3	4	4	3	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	4	2	4
18	3	4	3	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	3	3	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	3	4	4
23	3	2	2	4	3	3	3	3	3
24	3	3	2	4	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	4	3	2	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	4	4	3
Jumlah Responden			30						
ΣNilai/Unsur	100	93	89	117	96	94	97	96	110
NRR/Unsur	3.333	3.1	2.967	3.9	3.2	3.133	3.233	3.2	3.6667
NRR tertimbang/Unsur	0.367	0.341	0.326	0.429	0.352	0.345	0.356	0.352	0.403
IKM Unit Pelayanan									81.77

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.33
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.10
U3	Waktu Penyelesaian	2.97
U4	Biaya/Tarif	3.90
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelayan	3.20
U6	Kompetensi Pelaksana	3.13
U7	Perilaku Pelaksana	3.23
U8	Sarana dan Prasarana	3.20
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.67

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.10
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.14
U3	Waktu Penyelesaian	3.21
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.07
U6	Kompetensi Pelaksana	3.14
U7	Perilaku Pelaksana	3.17
U8	Sarana dan Prasarana	3.03
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.90

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

b. Fasilitasi Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4

60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	4
66	4	3	4	4	3	4	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	2	1
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	4	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jumlah Responden			70						
∑Nilai/Unsur	211	211	209	274	210	211	227	211	267
NRR/Unsur	3.014	3.014	2.986	3.914	3	3.014	3.243	3.014	3.8143
NRR tertimbang/Unsur	0.332	0.332	0.328	0.431	0.330	0.332	0.357	0.332	0.420
IKM Unit Pelayanan									79.79

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.01
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.01
U3	Waktu Penyelesaian	2.99
U4	Biaya/Tarif	3.91
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelayanan	3.00
U6	Kompetensi Pelaksana	3.01
U7	Perilaku Pelaksana	3.24
U8	Sarana dan Prasarana	3.01
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.81

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.19
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.29
U3	Waktu Penyelesaian	2.97
U4	Biaya/Tarif	3.97
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.26
U6	Kompetensi Pelaksana	3.19
U7	Perilaku Pelaksana	3.13
U8	Sarana dan Prasarana	3.06
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.61

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

b. Permohonan MC

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	1	1	2	2	1	1	4	2
2	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
5	3	3	2	4	3	3	3	3	1
6	4	4	3	4	3	3	4	4	3
7	3	4	3	4	3	3	3	2	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	4	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	4	3	4	4	3	4	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	2	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4

18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	2	1
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	3	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	3	3	4	3	3	3	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	1
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah Responden			31						
∑Nilai/Unsur	97	97	95	121	94	92	95	95	106
NRR/Unsur	3.129	3.129	3.065	3.903	3.032	2.968	3.065	3.065	3.4194
NRR tertimbang/Unsur	0.344	0.344	0.337	0.429	0.334	0.326	0.337	0.337	0.376
IKM Unit Pelayanan									79.13

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.129
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.129
U3	Waktu Penyelesaian	3.065
U4	Biaya/Tarif	3.903
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelayan	3.032
U6	Kompetensi Pelaksana	2.968
U7	Perilaku Pelaksana	3.065
U8	Sarana dan Prasarana	3.065
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.419

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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

10. Sekretariat Daerah

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	1	4	3	3	3	2	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4

40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	3	4	3	3	4	3	4
66	4	3	4	4	3	4	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	2	1
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	4	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	4	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	3	4
75	3	4	4	4	3	4	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	4	4	3	3	4	3	4

83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	3	4	3	3	4
85	3	3	3	4	3	4	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	2	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	3	4	3	3	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	4	4	3	3	4	3	4
97	4	4	4	4	4	3	3	3	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	4
102		4	3	4	4	4	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	2	3	4	3	3	3	2	3
106	4	4	3	4	3	3	4	4	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4
110	3	3	3	4	3	3		2	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	3	3	2	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	4	3	4	3	4	4
116	4	4	3	4	3	4	4	3	1
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	1
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	3	3	3	2	3
121	3	3	2	4	2	3	3	3	4
122	3	4	4	4	4	3	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	3
124	3	3	2	4	3	2	3	2	1
125	3	3	3	4	3	4	4	3	4

126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	3	3	3	4	3	4	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	2	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4
133	4	3	4	4	4	3	4	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	3	3	2	4	4	3	3	4	4
136	3	3	2	4	3	3	2	2	3
137	4	4	3	3	3	4	4	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3	4	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	3	3	1	4	3	3	2	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	2	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	3	3	3	4	3	3	3	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	2	4	3	3	3	3	3
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	3	4	3	4	3	4	3	4	4
152	3	3	2	4	3	3	3	2	4
153	4	4	3	4	3	4	3	4	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	3	3	3	4	4
156	3	3	3	4	3	4	4	3	4
157	3	3	2	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	3	4	3	4
159	3	3	2	4	3	3	3	3	1
160	3	3	3	4	3	3	3	3	4
161	4	4	3	4	3	3	3	3	1
162	3	3	3	3	3	3	3	3	4
163	3	3	3	4	3	3	3	3	4
164	4	4	4	4	4	3	3	3	4
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	4	4	3	4	3	3	4	4	3

169	3	3	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	2	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	3	4	3	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4
179	3	4	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	3	3	3	4	4	3	3	3	4
182	3	2	2	4	2	3	3	3	3
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	3	3	2	4		3	3	2	
185	3	3	3		3	3	3	3	4
186	4	3	4	4	4	4	3	3	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	3	4	3	4	3	3	4
189	3	3	3	4	3	4	4	4	4
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	3	3	3	4	3	3	3	3	1
193	3	3	3	4	3	3	3	3	4
194	3	3	3	4	3	3	3	3	2
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	4
197	4	3	4	4	4	3	4	3	4
198	3	3	3	4	3	3	3	3	4
199	3	4	3	4	3	4	3	3	4
200	3	3	3	4	3	3	3	3	
201	4	4	3	4	3	3	4	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4
203	3	3	3	3	3	3	4	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3
205	3	3	3	4	3	3	3	3	4
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	3	3	4
208	3	3	3	4	4	3	3	3	4
209	4	4	4	4	4	3	3	3	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4

212	3	3	2	4	2	3	3	3	3
213	3	3	3	4	3	3	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	3	4	3	3	3	3	4
216	4	3	4	4	3	3	4	3	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	4	4	4	4	4	3	4	4	4
220	3	3	3	4	3	4	3	3	3
221	3	3	3	4	3	4	4	2	4
222	3	3	3	4	3	3	3	2	3
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4
224	3	3	3	4	3	4	4	4	
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	3	4	3	4	3	3	4	3	4
227	4	3	4	4	3	4	4	3	4
228	3	3	3	4	3	3	4	3	4
229	3	3	4	4	3	4	4	3	4
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4
231	4	4	3	4	3	3	4	4	3
232	3	3	3	4	4	4	4	3	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	4	3	3	4	3	4	4	3	4
236	3	3	3	4	3	3	3	3	4
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	3	3	4	4	3	4	4	3	4
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3
240	4	3	3	3	3	4	4	3	4
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	3	4	3	4	3	3	4
243	3	3	3	4	3	3	4	3	3
244	3	3	3	4	3	4	3	3	4
245	3	3	4	4	3	3	3	3	4
246	4	3	3	4	4	3	4	4	3
247	3	3	3	4	3	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	4	4	3	4	3	3	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	3	3	3	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	3	3	3	4	3	4	4	3	4

255	3	3	2	4	3	3	3	3	3
256	3	3	3	4	4	4	3	3	3
257	3	3	3	4	4	4	3	3	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	3	4	3	3	3	4
260	3	3	3	4	4	4	4	4	4
261	3	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	2	4
265	3	3	3	4	3	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3		2	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4
268	4	3	4	4	4	4	4	3	4
269	3	3	3	4	3	4	4	3	4
270	3	3	3	4	3	3	3	3	4
271	3	3	3	4	3	4	3	3	4
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4
274	3	3	3	4	3	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	4	3	4	4	3	3	3	3	4
277	3	3	3	4	4	4	3	3	4
278	4	4	3	4	3	4	3	3	
279	3	3	2	4	3	3	3	3	3
280	4	4	3	4	3	3	4	4	3
281	4	3	3	4	4	3	4	3	4
282	4	3	3	4	4	3	4	3	4
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3
285	3	3	3	4	3	3	3	2	4
286	3	3	3	4	3	3	3	2	3
287	3	3	3	4	3	4	3	4	4
288	3	3	3	4	3	3	3	2	4
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	3	4
291	3	3	2	4	3	3	3	3	3
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	3	3	3	4	3	3	3	3	3
294	3	3	3	4	3	3	3	3	4
295	4	4	3	4	4	4	4	4	3
296	3	3	3	4	3	4	4	4	4
297	3	3	3	4	3	4	4	3	4

298	3	3	3	4	3	3	3	3	4
299	3	3	3	4	3	3	3	3	4
300	3	3	3	4	3	4	3	2	3
301	3	3	3	4	3	3	4	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	2	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	4
304	3	4	3	4	3	3	3	3	4
305	3	3	3	3	3	3	3	2	3
306	3	3	3	3	3	3	3	2	3
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	3	4	3	3	4	3	3	3	3
309	3	3	3	4	3	4	4	4	4
310	4	3	3	4	3	3	3	3	4
311	3	4	3	4	4	3	3	3	4
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	3	3	3		3	4	3	4
314	3	3	3	4	3	3	3	3	3
315	3	3	3	4	3	3	3	2	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	4	3	3	3	2	2
318	3	3	2	4	3	3	3	2	3
319	3	3	2	4	3	3	3	2	3
320	3	3	2	4	3	3	3	2	3
321	3	4	3	4	4	4	3	3	4
322	4	4	3	4	3	3	3	3	4
323	4	4	3	4	3	3	3	3	4
324	3	3	3	4	3	3	3	3	4
325	3	3	3	3	3	3	3	3	4
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4
327	3	3	3	4	3	3	3	3	4
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4
329	3	3	3	3	3	3	3	3	4
330	4	3	3	4	3	3	4	4	4
331	3	3	3	4	3	3	3	3	4
332	3	3	3	4	3	3	3	3	3
333	3	3	3	4	3	3	3	2	3
334	3	3	2	4	3	3	3	2	3
335	3	3	2	4	3	3	3	2	3
336	3	3	2	4	3	3	3	2	3
337	3	3	3	4	3	3	3	3	4
338	2	3	3	4	3	3	3	3	3
339	3	3	3	4	3	3	3	3	4
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4

341	3	3	3	3	3	3	3	3	4
342	3	3	3	3	3	3	3	3	4
343	3	3	3	3	3	3	3	3	4
344	3	3	3	3	3	3	3	3	4
345	3	3	3	4	3	3	3	3	3
346	3	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	3	4	4	3	3	3	4
348	4	4	3	3	4	3	3	3	3
349	3	3	2	4	3	3	3	3	1
350	3	3	3	4	3	3	3	3	3
351	4	4	3	4	3	3	4	4	3
352	3	3	2	4	3	3	3	2	3
353	3	3	3	4	3	3	3	3	4
354	4	4	3	4	4	4	3	3	4
355	3	3	3	4	4	4	3	2	4
356	3	3	3	4	3	3	3	3	4
357	3	3	3	4	3	3	3	3	3
358	3	3	3	4	3	4	3	3	4
359	3	3	3	4	3	3	3	2	4
360	3	3	3	4	3	3	3	3	4
361	3	3	3	4	4	4	4	4	4
362	3	4	4	4	4	3	3	4	4
363	3	3	3	4	3	3	3	4	4
364	3	3	3	4	3	3	3	3	4
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4
366	3	4	3	4	3	4	3	4	4
367	3	3	3	4	3	3	3	3	4
368	3	3	2	4	3	3	3	2	3
369	4	4	3	4	3	3	4	3	4
370	3	3	3	4	3	3	3	3	4
371	3	3	3	4	3	3	3	3	3
372	4	4	3	4	4	3	3	3	4
373	3	3	3	4	3	3	3	3	4
374	3	3	3	4	3	3	3	3	3
375	3	3	3	4	3	3	3	3	4
376	2	1	1	2	2	1	1	4	2
377	4	4	4	4	3	3	3	3	4
378	3	3	4	4	4	4	3	3	4
379	3	3	3	3	3	3	3	2	4
380	3	3	2	4	3	3	3	3	1
381	4	4	3	4	3	3	4	4	3
382	3	4	3	4	3	3	3	2	3
383	3	3	3	4	3	3	3	3	3

384	3	3	3	4	3	3	3	3	4
385	3	3	4	4	3	3	3	3	4
386	3	3	3	4	3	3	3	3	3
387	3	4	3	4	4	3	4	3	4
388	3	3	3	4	3	3	3	2	4
389	3	3	3	4	3	3	3	4	3
390	3	3	3	4	3	3	3	3	4
391	3	3	3	4	3	3	3	3	4
392	4	4	4	4	3	3	4	4	4
393	3	3	3	4	3	3	3	3	4
394	3	3	3	4	3	3	3	3	4
395	3	3	3	4	3	3	3	3	4
396	3	3	3	4	3	3	3	2	1
397	3	3	3	4	3	3	3	3	4
398	4	4	4	4	3	3	4	4	4
399	3	3	3	4	3	3	3	3	4
400	4	3	3	4	3	3	3	4	4
401	3	3	3	4	3	3	3	3	4
402	3	3	3	4	3	3	3	3	4
403	3	3	3	4	3	3	3	3	3
404	3	3	3	4	3	3	3	3	1
405	3	3	3	4	3	3	3	3	4
406	3	3	3	4	3	3	3	3	3
407	3	3	3	4	3	3	3	3	4
408	3	3	3	4	3	3	3	3	4
409	4	3	3	4	4	3	4	4	4
410	3	3	3	3	3	3	3	2	4
411	4	3	3	4	4	3	4	3	4
412	3	3	3	4	3	3	3	3	3
413	4	4	3	4	3	3	4	4	3
414	3	3	3	4	3	3	3	3	4
415	4	3	3	4	4	3	4	4	4
416	3	3	3	4	3	3	3	3	3
417	3	3	3	4	3	3	3	3	4
418	4	3	3	4	4	4	3	3	3
419	3	3	3	4	3	3	3	3	3
420	3	3	3	4	3	4	3	4	4
421	4	3	4	4	3	4	3	3	4
422	3	3	3	4	3	3	3	3	4
423	3	3	3	3	3	3	4	2	4
424	3	4	3	4	4	3	3	3	4
425	3	3	3	4	3	3	3	3	4
426	3	3	3	4	3	3	3	3	4

427	4	4	3	4	3	3	4	4	4
428	4	4	3	4	4	3	3	4	4
429	3	2	2	4	3	3	3	3	3
430	3	3	2	4	3	3	3	3	3
431	4	3	4	4	3	4	3	4	4
432	3	3	3	4	3	3	3	3	3
433	3	3	3	3	3	3	3	3	4
434	4	3	2	4	3	3	3	3	3
435	3	3	3	4	3	3	3	3	4
436	3	3	3	4	3	3	4	4	3
Jumlah Responden			436						
ΣNilai/ Unsur	1367	1363	1313	1703	1350	1373	1389	1323	1591
NRR/ Unsur	3.135	3.126	3.011	3.906	3.096	3.149	3.186	3.034	3.6491
NRR tertimbang/ Unsur	0.345	0.344	0.331	0.430	0.341	0.346	0.350	0.334	0.401
IKM Unit Pelayanan									80.56

No.	UNSUR SKM	NILAI RATA2
U1	Persyaratan	3.14
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.13
U3	Waktu Penyelesaian	3.01
U4	Biaya/Tarif	3.91
U5	Produk Spesifikasi Jns Pelaynan	3.10
U6	Kompetensi Pelaksana	3.15
U7	Perilaku Pelaksana	3.19
U8	Sarana dan Prasarana	3.03
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.65

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	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