

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I



DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERTANIAN
KOTA SURAKARTA
TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:
6. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
7. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
10. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
11. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Surakarta pada jam dan hari kerja masing-masing UPP. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SIJALAK KOAR. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu periode tertentu yaitu 3 (tiga) Bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 14 Januari 2023
2	Pengumpulan Data	16 Januari s.d 25 Maret 2023
3	Pengolahan Data	26 s.d 27 Maret 2023
4	Analisis	28 s.d 30 Maret 2023
5	Penyajian / Pelaporan	31 Maret 2023

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan

dan Pertanian berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan kebijakan Sekretaris Daerah Kota Surakarta, jumlah responden minimal yang harus dipenuhi oleh OPD sebagai Unit Pelayanan Publik sebanyak minimal 100 responden.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 278 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	118	42.45%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	79	28.42%
3	Pendidikan	D3	22	7.91%
4	Pendidikan	S2	15	5.4%
5	Pendidikan	SMK/ sederajat	15	5.4%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	12	4.32%
7	Pendidikan	D1	9	3.24%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	5	1.8%
9	Pendidikan	S3	2	0.72%
10	Pendidikan	Tidak bersekolah	1	0.36%
11	Pekerjaan	Swasta	97	34.89%
12	Pekerjaan	Lainnya	90	32.37%
13	Pekerjaan	PNS	50	17.99%
14	Pekerjaan	Wirasaha	41	14.75%
15	Jenis Kelamin	P	158	56.83%
16	Jenis Kelamin	L	120	43.17%
17	Jenis Layanan	Sosialisasi Gemarikan 2023	34	12.23%
18	Jenis Layanan	Pelayanan Umum 2023	33	11.87%
19	Jenis Layanan	Penjualan benih ikan	31	11.15%
20	Jenis Layanan	Outing Class Edupark Taman Winasis	15	5.4%
21	Jenis Layanan	Penyuluhan Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan (Permohonan)	14	5.04%

22	Jenis Layanan	Pelayanan Bidang Pertanian dan Perikanan	14	5.04%
23	Jenis Layanan	Penyaluran Pemberian Bantuan ke Masyarakat (Sarana dan Prasarana Pertanian)	12	4.32%
24	Jenis Layanan	Pelayanan Umum 2022	11	3.96%
25	Jenis Layanan	Pelayanan Bidang Veteriner 2023	10	3.6%
26	Jenis Layanan	Pelayanan Bidang Ketahanan Pangan	9	3.24%
27	Jenis Layanan	Pelayanan Umum	9	3.24%
28	Jenis Layanan	Sosialisasi Bidang P dan P (2022)	8	2.88%
29	Jenis Layanan	Pelayanan Bidang Veteriner (2022)	7	2.52%
30	Jenis Layanan	Registrasi PSAT PDUK	7	2.52%
31	Jenis Layanan	Pelayanan Rawat Jalan	6	2.16%
32	Jenis Layanan	Pelayanan Grooming	6	2.16%
33	Jenis Layanan	Surat Keterangan Kesehatan Hewan (SKKH) 2023	5	1.8%
34	Jenis Layanan	Pemotongan Hewan	5	1.8%
35	Jenis Layanan	Pelayanan Operasi	5	1.8%
36	Jenis Layanan	Pelaksanaan Kegiatan Outing Class	3	1.08%
37	Jenis Layanan	SKKH (2022)	3	1.08%
38	Jenis Layanan	Pengelolaan Cadangan Pangan	3	1.08%
39	Jenis Layanan	Pemeriksaan Kualitas Air Susu	3	1.08%
40	Jenis Layanan	Pelayanan Vaksinasi	3	1.08%
41	Jenis Layanan	Layanan Pemeriksaan Daging	3	1.08%
42	Jenis Layanan	Pasar Ikan Higienis 2022	3	1.08%
43	Jenis Layanan	Pelayanan Penitipan Hewan	3	1.08%

44	Jenis Layanan	Pemberian Bansos dan Hibah Perikanan	2	0.72%
45	Jenis Layanan	Sosialisasi Bidang Ketahanan Pangan (2022)	2	0.72%
46	Jenis Layanan	Pekarangan Lestari (2022)	1	0.36%
47	Jenis Layanan	Alsintan (2022)	1	0.36%
48	Jenis Layanan	Rekomendasi Ijin Praktek Dokter Hewan	1	0.36%
49	Jenis Layanan	Surat Keterangan Kesehatan Produk Asal Hewan (SKKPAH) 2023	1	0.36%
50	Jenis Layanan	Rekomendasi Ijin Usaha Obat Hewan	1	0.36%
51	Jenis Layanan	SKKPAH (2022)	1	0.36%
52	Jenis Layanan	Pemberian Bansos dan Hibah Peternakan	1	0.36%
53	Jenis Layanan	Sosialisasi Gemarikan (2022)	1	0.36%
54	Jenis Layanan	Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	1	0.36%

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

Pengolahan data SKM melalui SIJALAK KOAR diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.42	3.45	3.33	3.71	3.4	3.44	3.5	3.83	3.36
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87.33 (Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surakarta telah memiliki SOP Pelayanan Pengaduan sehingga setiap aduan yang masuk melalui media apapun selalu termonitor dan ditindaklanjuti sesuai aduan tersebut. Aduan dari masyarakat menjadi bahan untuk perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surakarta dimasa mendatang.
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Tidak terdapat biaya diluar biaya yang telah ditetapkan. Layanan yang berbayar, biayanya sangat murah dan terjangkau oleh masyarakat.
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Petugas pelayanan pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Surakarta mengedepankan pelayanan kepada masyarakat termasuk kesopanan dan keramahan petugas.

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Pemberi layanan masih ada yang belum sepenuhnya memahami Standar Pelayanan yang dimiliki. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Dinas melaksanakan monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan untuk mengevaluasi penerapannya.
2. U9. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Beberapa sarana dan prasarana perlu peremajaan dan penambahan untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Dinas mengalokasikan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan B Dengan kelemahan Terdapat jenis layanan yang belum memiliki Standar Pelayanan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Dinas melaksanakan peninjauan kembali Standar Pelayanan (SP) dan menyusun/menambahkan Standar Pelayanan dari layanan yang sudah diberikan namun belum memiliki SP.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023 pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian tercantum dalam tabel berikut:

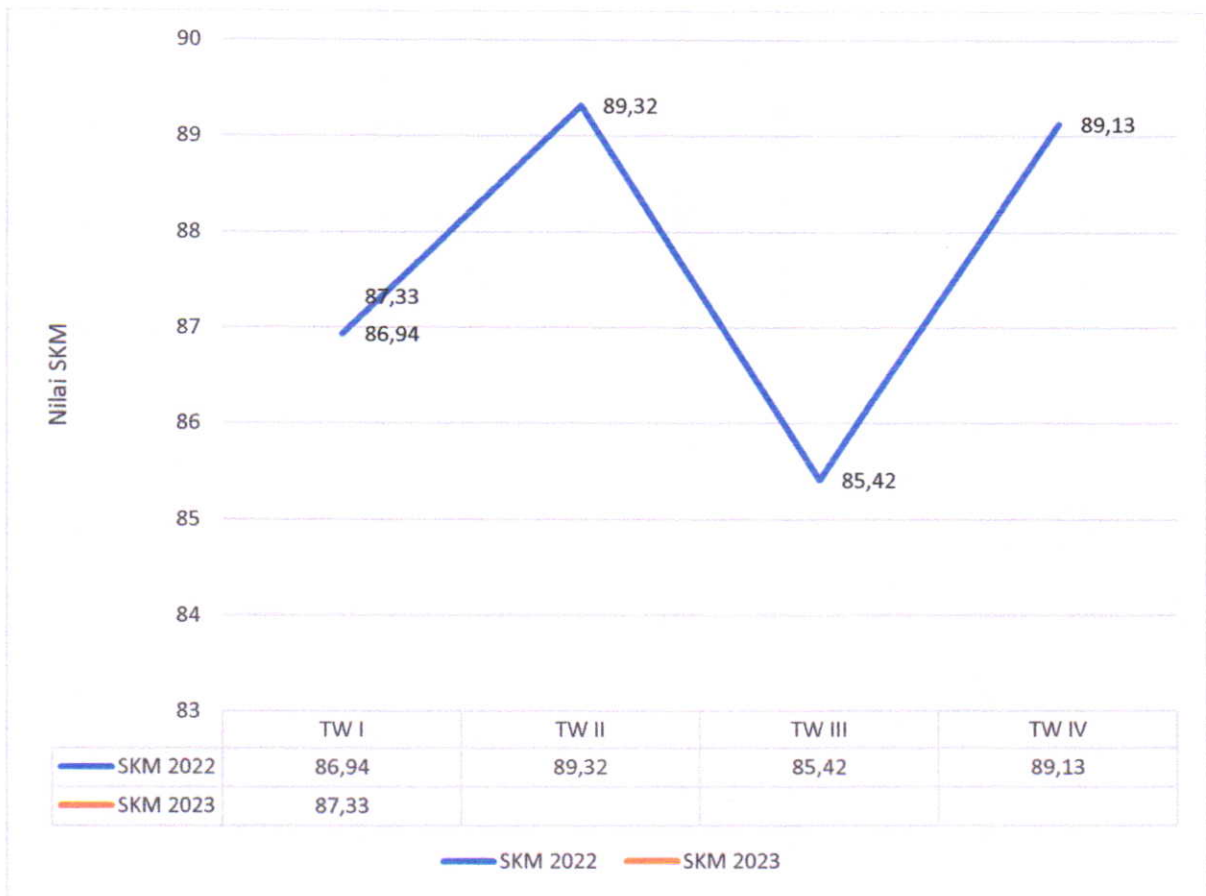
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Membuat Informasi dan Sosialisasi baik melalui Sosmed maupun Papan informasi mengenai waktu penyelesaian	Triwulan II	Kepala Bidang dan Kepala UPTD
2	U9. Sarana dan prasarana	- Dinas akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap sarana prasarana secara berkala - Dinas mengalokasikan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara bertahap untuk meningkatkan pelayanan publik.	Triwulan IV	Kepala Dinas dan Kepala UPTD

3	U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dinas akan melaksanakan peninjauan kembali Standar Pelayanan (SP) dan menyusun/menambahkan Standar Pelayanan - melakukan Sosialisasi dan menyebarkan liflet Standar Pelayanan yang memuat jenis - jenis layanan. 	Triwulan II	Kepala Bidang dan Kepala UPTD
---	--	---	-------------	-------------------------------

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 Triwulan I hingga tahun 2023 Triwulan I pada Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode 01 Januari s.d 30 Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.33.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 Waktu penyelesaian, U9 Sarana dan prasarana, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U4 Biaya / tarif, U7 Perilaku pelaksana.

Kota Surakarta, 30 Maret 2023

**KEPALA DINAS KETAHANAN PANGAN
DAN PERTANIAN**



Ir. EKO NUGROHO ISBANDIJARSO, M.Si

Pembina Tingkat I - IV b

NIP 196802231992081002

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s.d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA		TANGGAL SURVEY	NOMOR RESPONDEN		
-- Pilih Jenis Layanan --		2023-01-11 10:14:28	2		
IDENTITAS RESPONDEN					
NAMA (OPSIONAL)		USIA	JENIS KELAMIN		
Nama		Usia	-- Pilih Jenis Kelamin --		
PENDIDIKAN		PEKERJAAN	NO WHATSAPP (AKTIF)		
-- Pilih Pendidikan --		-- Pilih Pekerjaan --	08*****		
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Dibayar sesuai ketentuan	3 Murah	2 Dukung mahal	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dikehendaki?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	4 Narasia pemaduan dikikuti dengan baik	3 Narasia dipelajari untuk orang lain	2 Tidak ada pemaduan yang tidak berfungsi	1 Tidak ada pemaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.42	3.45	3.33	3.71	3.4	3.44	3.5	3.83	3.36
Mutu Kinerja	B	B	B	A	B	B	B	A	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	4	6	1	8	3	5	7	9	2

Skor KM Total :		87.33			Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	