



**MEDAN** UNTUK SEMUA

# **SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT**

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MEDAN**

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....   | 2         |
| <b>BAB II</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....   | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....   | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data .....   | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....   | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....   | 5         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                      | 6         |
| <b>BAB III</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....                                    | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....  | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 8         |
| <b>BAB IV</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....   | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....   | 9         |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....  | 11        |
| <b>BAB V</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1. Kuesioner .....  |           |
| 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....                      | 2         |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....          | 3         |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan yaitu :

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

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap secara manual. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2025          | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari-Februari 2025 | 40                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 2025            | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | April 2025            | 15                |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15887 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| 10           | 10         | 220          | 140        | 1200         | 291        |
| 15           | 14         | 230          | 144        | 1300         | 297        |
| 20           | 19         | 240          | 148        | 1400         | 302        |
| 25           | 24         | 250          | 152        | 1500         | 306        |
| 30           | 28         | 260          | 155        | 1600         | 310        |
| 35           | 32         | 270          | 159        | 1700         | 313        |
| 40           | 36         | 280          | 162        | 1800         | 317        |
| 45           | 40         | 290          | 165        | 1900         | 320        |
| 50           | 44         | 300          | 169        | 2000         | 322        |
| 55           | 48         | 320          | 175        | 2200         | 327        |
| 60           | 52         | 340          | 181        | 2400         | 331        |
| 65           | 56         | 360          | 186        | 2600         | 335        |
| 70           | 59         | 380          | 191        | 2800         | 338        |
| 75           | 63         | 400          | 196        | 3000         | 341        |
| 80           | 66         | 420          | 201        | 3500         | 346        |
| 85           | 70         | 440          | 205        | 4000         | 351        |
| 90           | 73         | 460          | 210        | 4500         | 354        |
| 95           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 550          | 225        | 7000         | 364        |
| 120          | 92         | 600          | 234        | 8000         | 367        |
| 130          | 97         | 650          | 242        | 9000         | 368        |

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                    | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI                         | 23     | 15,33 %    |
|    |               | PEREMPUAN                    | 127    | 84,67 %    |
| 2  | PEKERJAAN     | PNS                          | 136    | 90,67 %    |
|    |               | TNI                          | 0      |            |
|    |               | SWASTA                       | 0      |            |
|    |               | WIRUSAHA                     | 14     | 10 %       |
|    |               | LAINNYA                      | 0      |            |
| 3  | JENIS LAYANAN | LAYANAN ADMINISTRASI         | 98     | 65,33 %    |
|    |               | LAYANAN KEUANGAN             | 35     | 23,33 %    |
|    |               | LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH | 17     | 11,33 %    |

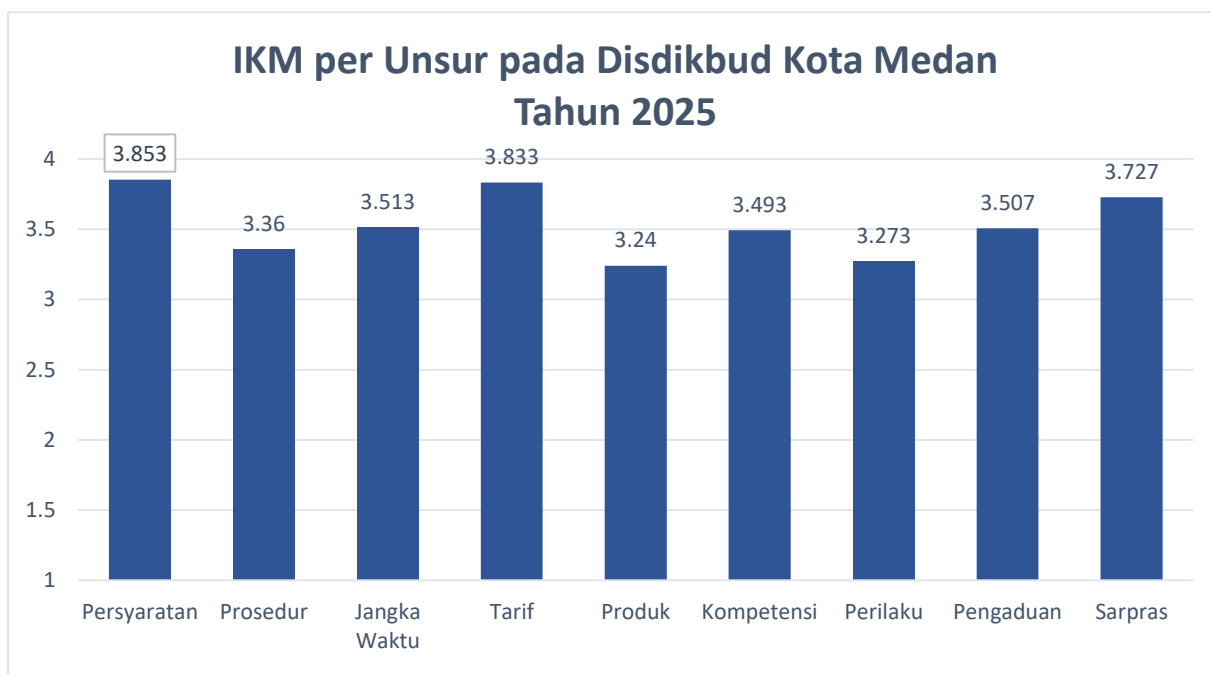
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| Nilai Unsur Pelayanan   |                            |              |              |              |              |              |              |              |              |
|-------------------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                         | U1                         | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |
| <b>IKM per unsur</b>    | <b>3,853</b>               | <b>3,360</b> | <b>3,513</b> | <b>3,833</b> | <b>3,240</b> | <b>3,493</b> | <b>3,273</b> | <b>3,507</b> | <b>3,727</b> |
| <b>Kategori</b>         | <b>B</b>                   | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     | <b>B</b>     |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>88,25 (B atau Baik)</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,240. Selanjutnya Perilaku mendapatkan nilai 3,273 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,360 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,853 dari unsur Tarif , dan Penanganan Sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,833 dan 3,727.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Untuk proses layanan administrasi , untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur    | Program / Kegiatan   | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab            |
|-----|--------------------|--|-------|-------|--------|-------|-----------------------------|
|     |                    |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                             |
|     |                    |  |       |       |        |       |                             |
| 1   | Waktu Penyelesaian | Peningkatan sosialisasi registrasi.                          |       |       |        |       | Bagian Umum dan Kepegawaian |
|     |                    | Peningkatan layanan pada loket                               | √     | √     | √      | √     | ...                         |
| 2   | Prosedur Pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan  | √     | √     | √      | √     | ...                         |
|     |                    | Simplifikasi proses bisnis                                   |       |       |        |       | ...                         |
| 3   | Perilaku Petugas   | Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> |       |       |        | √     | ...                         |

### 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.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari sampai dengan Maret, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,25. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2025
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Layanan, Perilaku Pelayanan, dan Prosedur Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, dan Tarif Layanan serta Sarpras Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi .

Medan, April 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Medan



**BENNY SINOMBA SIREGAR, S.E., M.A.P.**

**PEMBINA Tk.I (IV.b)**

**NIP 19730601 200212 1 001**

## LAMPIRAN

1.

| <b>CONTOH KUESIONER</b>  |  |
|--|--|
| <b>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)<br/>PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU</b>   |  |
| Tanggal :<br>□□ / □□ / □□□□  | Waktu :<br><input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*   |
| Jenis Layanan yang diterima :  |  |
| Profil Responden   |  |
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P  | Usia : <input type="checkbox"/> Tahun  |
| Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3   |  |
| Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha<br><input type="checkbox"/> Lainnya : .....                 |  |
| <b>PENDAPAT RESPONDER TENTANG PELAYANAN</b><br><i>(Lingkari/Isi kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>  |  |
| <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai<br/>2. Kurang sesuai<br/>3. Sesuai<br/>4. Sangat sesuai</p>  | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten<br/>2. Kurang kompeten<br/>3. Kompeten<br/>4. Sangat kompeten</p>  |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah<br/>2. Kurang mudah<br/>3. Mudah<br/>4. Sangat mudah</p>   | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah<br/>2. Kurang sopan dan ramah<br/>3. Sopan dan ramah<br/>4. Sangat sopan dan ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat<br/>2. Kurang cepat<br/>3. Cepat<br/>4. Sangat cepat</p>  | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk<br/>2. Cukup<br/>3. Baik<br/>4. Sangat Baik</p>   |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal<br/>2. Cukup mahal<br/>3. Murah<br/>4. Gratis</p>  | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada<br/>2. Ada tetapi tidak berfungsi<br/>3. Berfungsi kurang maksimal<br/>4. Ditelola dengan baik</p>                    |
| <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai<br/>2. Kurang sesuai<br/>3. Sesuai<br/>4. Sangat sesuai</p> | <p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>  |

# 1. Hasil Olah Data SKM

**TABULASI SURVEI KEPUYUSAN MASYARAKAT**  
**BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA**  
 (BEBSTK/PP/US/1) Rev. 11  
 Pengumpulan dan Pengisian Contoh No. 11  
 Monev Balai Besar Pasakti untuk Wilayah Kesehatan  
 Tanggal Survei: 14 Desember 2017  
 Tanggal Laporan: 20 Desember 2017

| No. Urut                   | Jenis Pelayanan | Tipe | Pembinaan | Pelayanan | NILAI AKTUAL KEPUYUSAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Skala / Skor Perbaikan |       |
|----------------------------|-----------------|------|-----------|-----------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------|-------|
|                            |                 |      |           |           | 01  | 02    | 03    | 04    | 05    | 06    | 07    | 08    | 09    |       |                        |       |
| 1                          | Laki-laki       |      | 12        |           | 3   | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4                      |       |
| 2                          | Perempuan       |      | 11        |           | 3   | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 3                          | Perempuan       |      | 11        |           | 3   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 4                          | Laki-laki       |      |           |           | 3   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 5                          | Laki-laki       |      |           |           | 3   | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 6                          | Perempuan       |      | 11        |           | 3   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 7                          | Laki-laki       |      | 11        |           | 3   | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 8                          | Laki-laki       |      | 11        |           | 3   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 9                          | Laki-laki       |      |           |           | 3   | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 10                         | Laki-laki       |      |           |           | 3   | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| 11                         | Laki-laki       |      | 11        |           | 3   | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3                      |       |
| Nilai Rata-Rata            |                 |      |           |           | 3,000   | 3,345 | 3,099 | 3,000 | 3,415 | 3,000 | 3,836 | 4,000 | 4,000 |       |                        |       |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang |                 |      |           |           | 3,233   | 3,844 | 3,533 | 3,533 | 3,584 | 3,533 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 |                        | 1,400 |
| SKM Unit pelayanan         |                 |      |           |           |   |       |       |       |       |       |       |       |       |       | 88,33                  |       |

**NRA Per Urut**

| No. | UNSUR PELAYANAN                         | Actual Masyarakat |      |
|-----|---|-------------------|------|
|     |   | Indeks Konversi   | Mutu |
| 01  | Persyaratan                             | 75,00             | C    |
| 02  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         | 88,64             | A    |
| 03  | Waktu Penyelesaian                      | 75,00             | C    |
| 04  | Biaya / Tarif                           | 75,00             | C    |
| 05  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 86,36             | B    |
| 06  | Kompetensi Pelaksana                    | 75,00             | C    |
| 07  | Perilaku Pelaksana                      | 90,91             | A    |
| 08  | Sarana & Prasarana                      | 100,00            | A    |
| 09  | Pemangangan Pengaduan, Sarana & Masukan | 100,00            | A    |

| Nilai | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|-------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1     | 1,0000 - 2,5996     | 75,00 - 64,99                 | D              | Tidak Baik             |
| 2     | 2,6000 - 3,0640     | 65,00 - 76,60                 | C              | Kurang Baik            |
| 3     | 3,0644 - 3,5370     | 76,61 - 88,30                 | B              | Baik                   |
| 4     | 3,5374 - 4,0000     | 88,31 - 100,00                | A              | Sangat Baik            |

## 2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

