



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I

TAHUN 2024

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

DINAS KEPEMUDAAN, OLAAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuisisioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	15
4. Berita Acara FKP.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan 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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan

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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 Satu Semester . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	9 – 11 Januari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	12 Januari – 4 Juni 2024	6 Bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10 – 12 Juni 2024	3 Bulan
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23 Juni 2024	1 Bulan

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

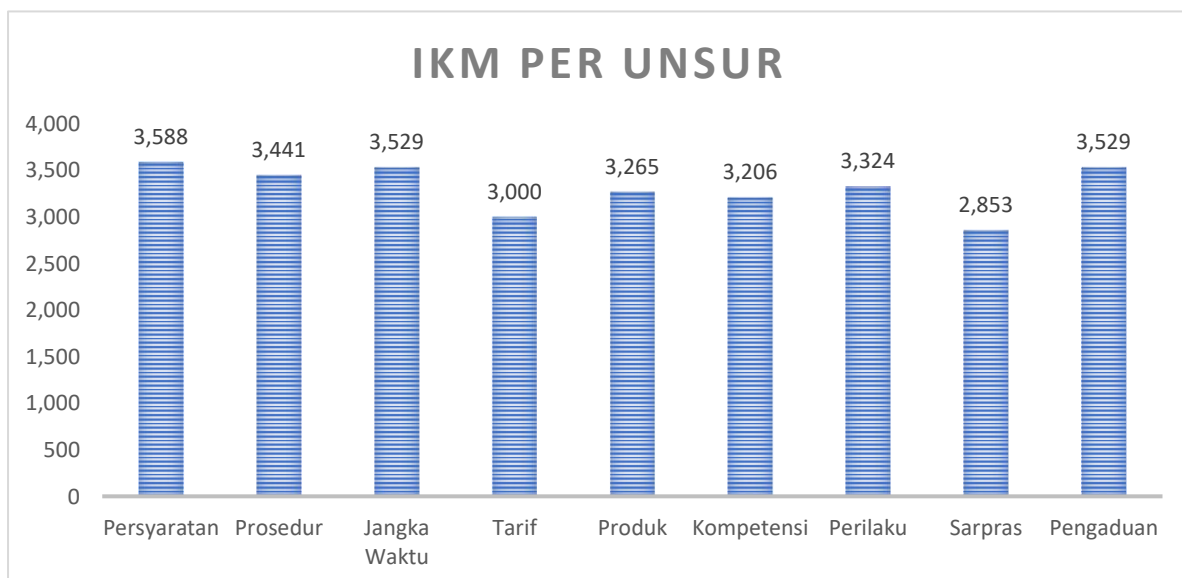
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33 Orang	90 %
		PEREMPUAN	1 Orang	10 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0 Orang	-
		SLTP	0 Orang	
		SLTA	15 Orang	37 %
		DIII	0 Orang	0 %
		SI	17 Orang	40 %
		S2	1 Orang	6 %
3	PEKERJAAN	PNS	8 Orang	27 %
		TNI	1 Orang	3 %
		SWASTA	19 Orang	44 %
		WIRUSAHA	5 Orang	14 %
		LAINNYA	Orang	0 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A		
		LAYANAN B		
		LAINNYA		

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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,588	3,441	3,529	3,000	3,265	3,206	3,324	2,853	3,529
Kategori	A	B	A	C	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	82,52 (Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada analisis permasalahan/kelemahan yang mendapatkan nilai terendah Pertama dengan taraf nilai 2.853 yaitu **Sarana dan Prasarana**. Dan pada nilai terendah kedua dengan taraf nilai 3.000 yaitu **Biaya/Tarif Pengguna Layanan**.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Pertama yaitu 3.588 yakni **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**, unsur nilai tertinggi kedua yaitu **Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan** dengan nilai 3.529 dan ketiga yang terakhir, yaitu **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan** dengan nilai 3.529.

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 :

- “Perbaikan/rehabilitas sarana dan prasarana olahraga perlu di benahi”
- “Biaya Tarif pada pengguna pelayanan”.

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

- Sarana dan prasarana masih harus ditingkatkan kembali, melalui perbaikan-perbaikan sesuai dengan saran yang telah diberikan oleh masyarakat/pengguna layanan
- Biaya tarif merupakan salah satu keluhan masyarakat/pengguna layanan yang dimana menurut survey melalui gform masih di taraf angka yang perlu di pertimbangkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

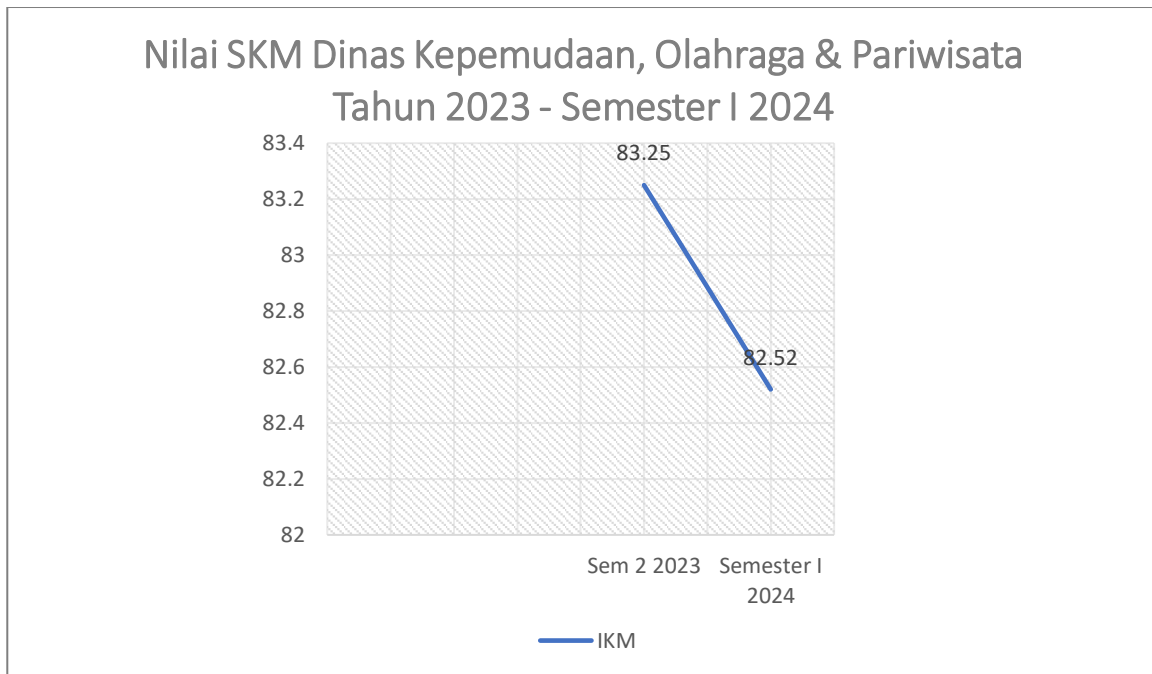
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki, rehabilitasi serta memelihara semua kebutuhan seluruh Sarpras yang ada pada DKOP				√	...
2	Unsur Biaya/Tarif	Koordinasi Terkait biaya dan tarif pengguna lapangan bersama Kepala DKOP			√	√	Bagian Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan angka peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 semester II hingga Semester I 2024 pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 82,52. Dengan Demikian, nilai SKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata terjadi penurunan angka kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Sarana dan Prasana, Biaya/Tarif, dan Kemampuan Petugas/Kompetensi Petugas**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur mendapatkan nilai tertinggi dari **Unsur Pelayanan (U1)** dengan nilai 3.588, tertinggi kedua yakni pada Unsur **Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan (U3)** dengan nilai 3,529 dan nilai tertinggi terakhir yakni **Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan (U9)** dengan taraf nilai 3,529.

Tanjung Selor, 13 Juni 2024

Kepala Dinas Kepemudaan, Olahraga dan

Pariwisata,



Septi Ding. S.E., M.AP

Pembina Utama Muda

NIP. 197109101999032006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Tanggal : 	Waktu : 08-00 - 12.00 13.00 – 17.00
Jenis Layanan yang Diteirima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : L P	Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI Polri Swasta Wirausaha	
Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(LINGKARI KODE ANGKA SESUAI JAWABAN MASYARAKAT/RESPONDEN)

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya? 1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini? 1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan? 1. Sangat Lambat 2. Cukup Lambat 3. Cepat 4. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan? 1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai

2. Hasil Olah Data SKM

Survey Kepuasan Masyarakat (All Data - All Sarpras)														
No	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Ibnu Syahruraji Fiqriannur	26	Swasta	Laki-Laki	S-1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	Sarbani	33	Swasta	Laki-Laki	S-2	3	3	3	3	3	3	3	2	4
3	Julian	29	Swasta	Laki-Laki	SMA	4	3	3	2	4	3	3	2	3
4	Matus Anyan	42	Wirausaha	Laki-Laki	S-1	4	3	3	2	3	3	3	2	4
5	Marian	26	SWASTA	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
6	Anto	33	PNS	Laki-Laki	S-1	3	4	4	4	3	3	4	2	3
7	Ardiansyah	49	PNS	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Jumadi	40	SWASTA	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
9	Syarif	26	SWASTA	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Putri Fasya Ananta	26	SWASTA	Perempuan	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Putra	29	SWASTA	Laki-Laki	SMA	3	3	4	3	3	3	3	3	4
12	Sony sindori	42	SWASTA	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	Fajrin kurniawan	29	WIRAUSAHA	Laki-Laki	S-1	4	4	3	3	3	3	3	4	3
14	RIEKZY JATI ANDRIANO	29	PNS	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
15	Evan	28	PNS	Laki-Laki	S-1	3	3	3	3	3	3	3	2	4
16	Agutinus	26	SWASTA	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Louis Paulland	30	PNS	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	4
18	Heri Tri Prasetyo	34	PNS	Laki-Laki	S-1	4	4	3	3	3	3	3	2	3
19	Nova navolion	24	SWASTA	Laki-Laki	SMA	4	4	3	3	3	3	3	2	4
20	Ardiansyah kadir	30	SWASTA	Laki-Laki	SMA	3	4	3	2	3	3	3	4	4
21	Thomi	31	SWASTA	Laki-Laki	SMA	4	2	2	3	3	3	3	3	4
22	Vincent Nicholast	31	SWASTA	Laki-Laki	SMA	4	4	3	3	4	4	4	4	4
23	Imbran wahyu budiman	29	SWASTA	Laki-Laki	SMA	3	3	4	2	3	3	3	3	4
24	Sabri yunus	30	TNI	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	3	3	4	4	4
25	AS_8	29	WIRAUSAHA	Laki-Laki	S-1	3	3	4	1	3	3	3	2	3
26	Pesal	26	Wirausaha	Laki-Laki	S-1	3	2	3	3	3	2	3	2	3
27	Wit	26	Swasta	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Riduansyah	30	PNS	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	Dendi Edisen	29	Swasta	Laki-Laki	SMA	4	3	4	3	3	3	3	2	3
30	PORTAPI	26	Wirausaha	Laki-Laki	S-1	3	3	3	3	3	3	3	2	3
31	Edisen	30	Swasta	Laki-Laki	SMA	3	3	4	2	3	3	3	1	3
32	Ramlan	35	PNS	Laki-Laki	S-1	4	4	4	4	3	3	4	2	3
33	Weli	25	awas Consu	Laki-Laki	S-1	3	3	4	2	3	3	3	2	3
34	Muh. Rijal	28	SWASTA	Laki-Laki	SMA	3	3	3	2	3	3	3	3	3
						122	117	120	102	111	109	113	97	120
					Rata2 Indeks	3.588	3.441	3.529	3.000	3.265	3.206	3.324	2.853	3.529
					NRR Tertimbang	0.398	0.382	0.392	0.333	0.362	0.356	0.369	0.317	0.392

TOTAL : 82.52. (BAIK)

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89,71	A
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	86,03	B
U3	Waktu Penyelesaian	88,24	A
U4	Biaya / Tarif	75,00	C
U5	Produk Spesifikasi Layanan	81,62	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,15	B
U7	Perilaku Pelaksana	83,09	B
U8	Sarana & Prasarana	71,32	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	88,24	A

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

5. Publikasi

