

Laporan Hasil  
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah  
Kabupaten Tanah Laut  
Triwulan II Tahun 2022

# Contoh Hasil Survey SKM Dengan Kuesioner Fisik

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 27-7-22

Jam Survei :  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

**PROFIL**

Usia : ..... Tahun

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1/D4  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antaru yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pemahaman Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 27/7.22.

Jam Survei :  08.00 - 12.00  
 13.00 - 17.00

**PROFIL**

Usia : 33 Tahun

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1/D4  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>p*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pemahaman Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b></p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		

**KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 - 12.00

13.00 - 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Usia : ..... Tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1/D4  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA

LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">P*)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p align="center">P*)</p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pemahaman Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>		

Hasil Rekap Kuesioner SKM  
Secara Non Fisik  
(Google Form)

Timestamp	Nama	Tanggal Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur pelayanan pada kantor Bappeda?	3. Bagaimana pendapat anda tentang kecukupan waktu dalam membicarakan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat anda tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian Jenis layanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang	6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam pelayanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas saran dan prasana?	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
7/15/2022 8:18:37	Nuriah, S.Sos	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Baik	Dikelola dengan baik	
7/15/2022 8:23:28	Jain	7/15/2022	Laki-laki	SMA	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Cukup	Tidak Ada
7/15/2022 8:24:53	Hj. Dwi L. Yunita, MT	7/15/2022	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
7/15/2022 8:32:23	Leni	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 8:36:03	Siti habibah yuliana	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 8:38:08	Suplan	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 8:55:06	Agus Heryanto	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:00:02	Budi Andrian Sutanto	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:01:39	Aris Apriadi	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:06:12	NURYANI AGUSTINA	7/15/2022	Perempuan	D-III	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:06:15	Aryani	7/15/2022	Perempuan	D-III	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:15:41	Novlan Iskandar Zulkarnain	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:17:20	Nova Mullanita	7/15/2022	Perempuan	S-2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:31:35	Danoë	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:34:37	Muhammad Nowlansyah	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:45:49	Ahmad Fauzi	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:46:44	Angga Ramadhan N.L	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 9:59:12		7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:06:09	Nunung Marlyanti	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:11:12	M. YAZIDI	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:35:25	Margareta Habibah	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:40:23	Herawati	7/15/2022	Perempuan	D-III	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:40:48	Yayan Alfian	7/15/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:44:56	Haryono	7/15/2022	Laki-laki	D-III	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:45:46	M.norvpa'i	7/15/2022	Laki-laki	SMA	PTT	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:46:06	Nn	7/15/2022	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 10:49:13	Maria	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 11:00:06	FITERIYANI, S.Sos	7/15/2022	Perempuan	D-IV/5-1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 11:05:38	Dahliaani	7/15/2022	Perempuan	S-2	PNS	Kurang Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Kurang Sesuai	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 11:16:58	Anonim	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 11:27:28	Kesria NPD Simanrunsonn	7/15/2022	Perempuan	D-III	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 11:40:14	Ade Gumilar	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 12:02:19	Muhammad yuan Fitri kamal	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	Karyawan honorer	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 12:32:54	Nana Marlana	7/15/2022	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 13:59:35	Muhammad syahid	7/15/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 14:05:46	Muhammad Hadlat Wicaksono, SSTP, MIP	7/15/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 15:36:06	AKHMAD NOPRIADI	7/15/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 16:03:30	Hidayat	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/15/2022 20:12:55	Rachel Hasiholan Simanluntak, S.STP	7/15/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/16/2022 20:17:55	Lukman Effendy	7/16/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Berfungsi kurang maksimal
7/16/2022 20:37:21	Srihadi	7/16/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
7/16/2022 20:46:14	Muslim	7/16/2022	Laki-laki	D-IV/5-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7/20/2022 15:37:43	Abdillah Nurdin	7/20/2022	Laki-laki	D-III	Pegawai Tidak Tetap	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal

### Karakteristik Responden

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
1	0	S1/D4	Perempuan	PNS
2	0	SMA	Laki-Laki	PNS
3	0	S2	Perempuan	PNS
4	0	S1/D4	Perempuan	PNS
5	0	S1/D4	Perempuan	PNS
6	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
7	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
8	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
9	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
10	0	D3	Perempuan	PNS
11	0	D3	Perempuan	PNS
12	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
13	0	S2	Perempuan	PNS
14	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
15	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
16	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
17	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
18	0	S1/D4	Perempuan	PNS
19	0	S1/D4	Perempuan	PNS
20	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
21	0	S1/D4	Perempuan	PNS
22	0	D3	Perempuan	PNS
23	0	S2	Laki-Laki	PNS
24	0	D3	Laki-Laki	PNS
25	0	SMA	Laki-Laki	PTT
26	0	S2	Perempuan	PNS
27	0	S1/D4	Perempuan	PNS
28	0	S1/D4	Perempuan	PNS
29	0	S2	Perempuan	PNS
30	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
31	0	D3	Perempuan	PNS
32	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
33	0	S1/D4	Laki-Laki	PTT
34	0	S2	Perempuan	PNS
35	0	S2	Laki-Laki	PNS
36	0	S2	Laki-Laki	PNS
37	0	S2	Laki-Laki	PNS
38	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
39	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
40	0	S2	Laki-Laki	PNS
41	0	S2	Laki-Laki	PNS
42	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
43	0	D3	Laki-Laki	PTT
44	45	S1/D4	Perempuan	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
45	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
46	0	S1/D4	Perempuan	PNS
47	0	S1/D4	Perempuan	PNS
48	24	S1/D4	Laki-Laki	PTT
49	36	S1/D4	Perempuan	PNS
50	35	S1/D4	Perempuan	PTT
51	26	S1/D4	Laki-Laki	PNS
52	39	D3	Perempuan	PNS
53	40	S1/D4	Perempuan	PNS
54	0	D3	Perempuan	PNS
55	40	SMA	0	0
56	0	D3	Perempuan	PNS
57	28	S1/D4	Perempuan	PNS
58	0	SMA	Perempuan	PNS
59	0	D3	Laki-Laki	PTT
60	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
61	56	S2	Perempuan	PNS
62	54	S2	Laki-Laki	PNS
63	40	S2	Perempuan	PNS
64	49	S2	Laki-Laki	PNS
65	23	SMA	Perempuan	PTT
66	33	D3	Perempuan	PTT
67	46	S2	Laki-Laki	PNS
68	50	D3	Perempuan	PNS
69	0	SMA	Laki-Laki	PNS
70	49	SMA	Perempuan	PNS
71	48	S2	Perempuan	PNS
72	56	S1/D4	Perempuan	PNS
73	0	S1/D4	Perempuan	PNS
74	0	D3	Perempuan	PNS
75	45	D3	Perempuan	PNS
76	45	S2	Laki-Laki	PNS
77	0	SMA	Laki-Laki	POLRI
78	20	SMA	Laki-Laki	Wirausaha
79	0	S1/D4	Perempuan	Swasta
80	0	D3	Perempuan	Swasta
81	0	S1/D4	Perempuan	PNS
82	0	S1/D4	Perempuan	0
83	0	S1/D4	Perempuan	PNS
84	0	S1/D4	Perempuan	0
85	58	S2	Perempuan	PNS
86	55	S2	Perempuan	PNS
87	58	S2	Perempuan	PNS
88	47	S1/D4	Perempuan	PNS
89	36	S1/D4	Perempuan	PNS
90	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
91	0	S1/D4	Perempuan	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
92	0	S1/D4	Perempuan	PTT
93	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
94	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
95	0	S2	Perempuan	PNS
96	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
97	39	S1/D4	Perempuan	PNS
98	0	D3	Perempuan	PNS
99	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
100	0	D3	Laki-Laki	PNS
101	0	S1/D4	Perempuan	PNS
102	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
103	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
104	0	D3	Perempuan	PNS
105	42	SMA	Laki-Laki	PNS
106	56	S2	Laki-Laki	PNS
107	0	D3	Laki-Laki	PNS
108	0	S1/D4	Perempuan	Swasta
109	0	D3	Laki-Laki	Swasta
110	0	S1/D4	Perempuan	Wirausaha
111	0	S1/D4	Perempuan	PNS
112	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
113	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
114	0	S1/D4	Perempuan	PNS
115	29	S1/D4	Laki-Laki	PNS
116	49	SMA	Laki-Laki	PNS
117	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
118	55	SMA	Laki-Laki	PNS
119	48	S2	Laki-Laki	PNS
120	0	SMA	Perempuan	PNS
121	41	D3	Laki-Laki	Wirausaha
122	48	S1/D4	Laki-Laki	PNS
123	50	S2	Perempuan	PNS
124	47	S1/D4	Laki-Laki	PNS
125	38	S1/D4	Perempuan	PNS
126	44	S1/D4	Laki-Laki	PNS
127	38	D3	Laki-Laki	PNS
128	38	S1/D4	Perempuan	PNS
129	26	D3	Perempuan	PNS
130	58	S1/D4	Perempuan	PNS
131	0	D3	Perempuan	PNS
132	0	D3	Perempuan	PNS
133	50	S1/D4	Laki-Laki	PNS
134	57	S1/D4	Perempuan	PNS
135	59	S1/D4	Perempuan	PNS
136	0	S1/D4	Perempuan	PNS
137	31	S1/D4	Laki-Laki	PNS
138	0	D3	Perempuan	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
139	44	S1/D4	Laki-Laki	PNS
140	27	S1/D4	Perempuan	PTT
141	30	SMA	Perempuan	PTT
142	0	S1/D4	Perempuan	PNS
143	53	S2	Perempuan	PNS
144	0	S1/D4	Laki-Laki	PNS
145	36	S1/D4	Laki-Laki	PTT
146	30	S1/D4	Laki-Laki	PTT
147	29	D3	Perempuan	PTT
148	27	D3	Perempuan	PTT
149	26	SMA	Perempuan	PTT
150	33	SMA	Laki-Laki	PTT

Umur	Banyak	Persen
20<	0	0.00
20-29	11	7.33
30-39	14	9.33
40-49	19	12.67
>50	15	10.00
non	91	60.67
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

Pendidikan	Persen
SD	0.00
SMP	0.00
SMA	10.67
D3	18.67
S1/D4	53.33
S2	17.33
non	0.00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Jenis Kelamin	Persen
Perempuan	53.33
Laki-Laki	46.00
non	0.67
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

Pekerjaan	jumlah	Persen
PNS	122.00	81.33
POLRI	1.00	0.67
PTT	17.00	11.33
swasta	4.00	2.67
Wirausaha	3.00	2.00
Non	3.00	2.00
<b>Total</b>	<b>150.00</b>	<b>100.00</b>

**Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW. II**  
**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah Laut**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
2	4	3	3	4	3	3	4	2	1	27	3.00	C	Kurang Baik
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
8	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
15	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
19	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
20	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
27	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
28	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
29	2	3	3	4	2	2	3	3	4	26	2.89	C	Kurang Baik
30	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
32	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
33	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
34	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
35	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
36	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3.89	A	Sangat Baik
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
40	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3.22	B	Baik
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
43	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	3.22	B	Baik
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
48	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3.22	B	Baik
52	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
53	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
54	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
55	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
57	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
59	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31	3.44	B	Baik
60	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
62	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30	3.33	B	Baik
63	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik

**Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW. II**  
**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah Laut**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
64	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	2.89	C	Kurang Baik
65	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
66	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
67	2	2	2	4	3	2	3	3	3	24	2.67	C	Kurang Baik
68	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30	3.33	B	Baik
69	3	3	2	4	3	3	3	2	2	25	2.78	C	Kurang Baik
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
72	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	3.44	B	Baik
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
74	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
75	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
76	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
77	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	3.78	A	Sangat Baik
78	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
79	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
80	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
82	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
84	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
85	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3.44	B	Baik
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
87	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
91	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
94	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
100	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
101	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
106	3	2	3	4	3	3	2	3	4	27	3.00	C	Kurang Baik
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
108	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
110	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
111	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
113	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
115	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
116	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
120	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
122	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
123	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
124	3	3	2	4	4	3	2	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik

**Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW. II**  
**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah Laut**

Responden	Nilai jawaban responden untuk unsur ke									Total	Rata-Rata	Konversi ke mutu pelayanan	Konversi ke Kinerja Unit pelayanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9				
128	2	3	2	4	2	3	2	2	2	22	2.44	D	Tidak Baik
129	2	2	2	4	2	2	3	2	2	21	2.33	D	Tidak Baik
130	3	2	3	4	3	2	3	2	2	24	2.67	C	Kurang Baik
131	2	2	2	4	2	3	2	2	2	21	2.33	D	Tidak Baik
132	2	3	3	4	2	2	3	2	2	23	2.56	D	Tidak Baik
133	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	2.22	D	Tidak Baik
134	3	3	2	4	2	2	3	2	2	23	2.56	D	Tidak Baik
135	2	3	2	4	2	3	3	2	2	23	2.56	D	Tidak Baik
136	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
137	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
139	3	1	3	4	3	3	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
142	3	3	2	4	2	3	3	2	2	24	2.67	C	Kurang Baik
143	3	3	2	4	2	3	3	2	2	24	2.67	C	Kurang Baik
144	3	4	2	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
145	3	2	3	4	3	2	2	3	3	25	2.78	C	Kurang Baik
146	2	2	3	4	2	3	1	2	3	22	2.44	D	Tidak Baik
147	3	3	3	4	2	2	3	3	2	25	2.78	C	Kurang Baik
148	3	3	2	4	2	1	3	1	3	22	2.44	D	Tidak Baik
149	2	1	2	4	3	3	2	1	3	21	2.33	D	Tidak Baik
150	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25	2.78	C	Kurang Baik
<b>Kesimpulan Total</b>	<b>484</b>	<b>485</b>	<b>466</b>	<b>600</b>	<b>481</b>	<b>480</b>	<b>479</b>	<b>476</b>	<b>541</b>				

<b>NRR</b>	<b>3.23</b>	<b>3.23</b>	<b>3.11</b>	<b>4.00</b>	<b>3.21</b>	<b>3.20</b>	<b>3.19</b>	<b>3.17</b>	<b>3.61</b>
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Perhitungan IKM dengan rumus :

Bobot Nilai

$$\text{Rata-Rata Tertimbang} = (a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11)$$

Bobot Nilai

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata Tertimbang} &= (3.23 \times 0,11) + (3.23 \times 0,11) + (3.11 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3.21 \times 0,11) + (3.20 \times 0,11) + (3.19 \times 0,11) \\ &+ (3.17 \times 0,11) + (3.61 \times 0,11) = \mathbf{3.2941} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25 \\ &= 3.2941 \times 25 \\ &= \mathbf{82.35} \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Badan Perencanaan pembangunan Daerah adalah **82,35** mutu pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **Baik**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	80.67
U2	Prosedur	80.83
U3	Waktu Pelayanan	77.67
U4	Biaya/ Tarif	100.00
U5	Produk Layanan	80.17
U6	Kompetensi Pelaksana	80.00
U7	Perilaku Pelaksana	79.83
U8	Sarana dan Prasarana	79.33
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.17

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
TRIWULAN PERTAMA TAHUN 2022**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERENCANAAN DAERAH
<h1>82,35</h1>	<b>RESPONDEN</b>
	Jumlah : 150 Orang
	Jenis Kelamin : L = 69 Orang P = 80 Orang NM = 1 Orang
	Pendidikan : SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 16 Orang D III = 28 Orang S1 / D IV = 80 Orang S2 = 26 Orang S3 = 0 Orang NM = 0 Orang
	Umur : 20< = 0 Orang 20-29 = 11 Orang 30-39 = 14 Orang 40-49 = 19 Orang >50 = 15 Orang NM = 91 Orang
	Pekerjaan : PNS = 122 Orang POLRI = 1 Orang PTT = 17 Orang swasta = 4 Orang Wirausaha = 3 Orang NM = 3 Orang
	* NM = No Mention / Tidak Disebutkan
	Periode Survey = 01 Juli 2022 s/d 28 Juli 2022

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI  
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**