



LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2023
PADA
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT



Lampiran 1. Karakteristik Responden

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
1	0	SMA	P	PTT
2	0	S1/D4	P	PNS
3	0	S1/D4	P	PNS
4	0	SMA	P	PTT
5	49	S1/D4	L	PNS
6	49	D3	P	PNS
7	38	S1/D4	P	PNS
8	48	D3	P	PNS
9	29	S1/D4	L	PNS
10	49	SMA	P	PNS
11	0	S1/D4	P	PNS
12	58	S1/D4	L	PNS
13	0	S2	L	PNS
14	39	S1/D4	L	PNS
15	0	S2	L	PNS
16	0	S2	L	PNS
17	0	S1/D4	P	PNS
18	0	0	L	PTT
19	0	0	L	PTT
20	0	S1/D4	P	PTT
21	0	S1/D4	L	PNS
22	0	S1/D4	L	PNS
23	42	S1/D4	L	PNS
24	50	D3	L	PNS
25	34	S1/D4	L	PNS
26	25	S1/D4	P	PTT
27	40	S1/D4	L	PNS
28	0	S1/D4	L	PNS
29	57	S2	L	PNS
30	35	S1/D4	L	PNS
31	40	SMA	L	PTT
32	32	S1/D4	P	PTT
33	0	SMA	L	PTT
34	0	S1/D4	P	PNS
35	0	S1/D4	L	PNS
36	0	S1/D4	L	PNS
37	0	S1/D4	L	PNS
38	0	D3	L	SWASTA
39	0	D3	P	PTT
40	0	SMA	L	PTT
41	0	S1/D4	L	PNS
42	0	SMA	P	WIRUSAHA
43	0	SMA	P	WIRUSAHA
44	0	SMA	P	WIRUSAHA

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
45	0	SMA	P	WIRUSAHA
46	0	S1/D4	L	PNS
47	0	S1/D4	P	PNS
48	0	S2	P	PNS
49	0	S1/D4	P	PNS
50	0	S1/D4	P	PNS
51	0	S2	L	PTT
52	0	S1/D4	P	PTT
53	0	S1/D4	L	PTT
54	46	S1/D4	L	PNS
55	29	S1/D4	L	PNS
56	0	S1/D4	P	PNS
57	0	S1/D4	L	PNS
58	0	0	0	0
59	0	0	0	0
60	0	0	0	0
61	0	0	0	0
62	0	D3	0	PNS
63	40	S1/D4	P	PNS
64	50	SMA	P	PNS
65	0	D3	P	PNS
66	49	S1/D4	P	PNS
67	40	S1/D4	L	PNS
68	45	D3	L	PNS
69	0	SMA	P	PTT
70	0	S1/D4	P	PNS
71	0	S1/D4	P	PNS
72	0	SMA	P	PTT
73	49	S1/D4	L	PNS
74	49	D3	P	PNS
75	38	S1/D4	P	PNS
76	48	D3	P	PNS
77	29	S1/D4	L	PNS
78	49	SMA	P	PNS
79	0	S1/D4	P	PNS
80	58	S1/D4	L	PNS
81	0	S2	L	PNS
82	39	S1/D4	L	PNS
83	0	S2	L	PNS
84	0	S2	L	PNS
85	0	S1/D4	P	PNS
86	0	0	L	PTT
87	0	0	L	PTT
88	0	S1/D4	P	PTT
89	0	S1/D4	L	PNS
90	0	S1/D4	L	PNS
91	42	S1/D4	L	PNS

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
92	50	D3	L	PNS
93	34	S1/D4	L	PNS
94	25	S1/D4	P	PTT
95	40	S1/D4	L	PNS
96	0	S1/D4	L	PNS
97	57	S2	L	PNS
98	35	S1/D4	L	PNS
99	40	SMA	L	PTT
100	32	S1/D4	P	PTT
101	0	SMA	L	PTT
102	0	S1/D4	P	PNS
103	0	S1/D4	L	PNS
104	0	S1/D4	L	PNS
105	0	S1/D4	L	PNS
106	0	D3	L	SWASTA
107	0	D3	P	PTT
108	0	SMA	L	PTT
109	0	S1/D4	L	PNS
110	0	SMA	P	WIRUSAHA
111	0	SMA	P	WIRUSAHA
112	0	SMA	P	WIRUSAHA
113	0	SMA	P	WIRUSAHA
114	0	S1/D4	L	PNS
115	0	S1/D4	P	PNS
116	0	S2	P	PNS
117	0	S1/D4	P	PNS
118	0	S1/D4	P	PNS
119	0	S2	L	PTT
120	0	S1/D4	P	PTT
121	0	S1/D4	L	PTT
122	46	S1/D4	L	PNS
123	29	S1/D4	L	PNS
124	0	S1/D4	P	PNS
125	0	S1/D4	L	PNS
126	0	0	0	0
127	0	0	0	0
128	0	0	0	0
129	0	0	0	0
130	0	D3	0	PNS
131	40	S1/D4	P	PNS
132	50	SMA	P	PNS
133	0	D3	P	PNS
134	49	S1/D4	P	PNS
135	40	S1/D4	L	PNS
136	45	D3	L	PNS
137	37	S1/D4	L	PTT
138	34	S1/D4	P	PTT

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
139	31	S1/D4	L	PTT
140	33	SMA	L	PTT
141	28	S1/D4	P	PTT
142	29	S1/D4	P	PTT
143	34	SMA	P	PTT
144	49	SMP	L	PTT
145	31	S1/D4	P	PTT
146	23	S1/D4	P	PTT
147	23	SMA	L	PTT
148	33	D3	P	PTT
149	47	SMP	L	PTT
150	46	SMA	L	PTT

Umur	Banyak	Persen
20<	0	0.00
20-29	10	6.67
30-39	17	11.33
40-49	27	18.00
>50	8	5.33
non	88	58.67
Total	150	100.00

Pendidikan	Persen
SD	0.00
SMP	1.33
SMA	17.33
D3	11.33
S1/D4	54.00
S2	8.00
non	8.00
Total	100.00

Jenis Kelamin	Persen
Perempuan	43.33
Laki-Laki	50.00
non	6.67
Total	100.00

Pekerjaan	Persen
PNS	60.00
PTT	28.00
swasta	1.33
Wirausaha	5.33
Non	5.33
Total	100.00

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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	2	3	4	4	3	29	3.22	B	Baik
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	29	3.22	B	Baik
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
8	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	B	Baik
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
11	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32	3.56	A	Sangat Baik
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	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	3	3	4	29	3.22	B	Baik
24	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	3.22	B	Baik
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
26	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
29	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
32	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
37	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	B	Baik
38	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
45	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
46	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
48	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
49	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	3.11	B	Baik
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
52	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
54	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
56	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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				
62	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
63	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
69	3	3	3	4	2	3	4	4	3	29	3.22	B	Baik
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
72	3	2	3	4	3	4	3	4	3	29	3.22	B	Baik
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
76	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	B	Baik
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
79	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32	3.56	A	Sangat Baik
80	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
84	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
86	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
87	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
88	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
92	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	3.22	B	Baik
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
97	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
98	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
99	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	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	3	28	3.11	B	Baik
105	3	3	3	4	4	4	3	3	4	31	3.44	B	Baik
106	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
107	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
110	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
111	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
112	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
113	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
114	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
116	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
117	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28	3.11	B	Baik
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
120	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
121	2	2	2	4	3	4	4	4	4	29	3.22	B	Baik
122	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
124	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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				
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
130	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
131	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
132	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
134	2	2	2	4	2	2	2	2	4	22	2.44	D	Tidak Baik
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
136	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
137	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
138	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27	3.00	C	Kurang Baik
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
140	2	3	2	4	3	3	3	3	2	25	2.78	C	Kurang Baik
141	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
142	3	2	3	4	3	2	2	3	3	25	2.78	C	Kurang Baik
143	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	2.22	D	Tidak Baik
144	3	2	3	4	2	3	3	3	2	25	2.78	C	Kurang Baik
145	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	2.22	D	Tidak Baik
146	2	2	2	4	2	2	2	2	3	21	2.33	D	Tidak Baik
147	3	3	3	4	3	2	3	2	2	25	2.78	C	Kurang Baik
148	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	3.00	C	Kurang Baik
149	2	2	3	4	3	3	2	3	3	25	2.78	C	Kurang Baik
150	2	2	2	4	2	2	2	2	2	20	2.22	D	Tidak Baik
Kesimpulan Total	469	469	468	600	486	490	495	481	537				

NRR / Unsur	3.13	3.13	3.12	4.00	3.24	3.27	3.30	3.21	3.58
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

NRR / tertimbang	0.34	0.34	0.34	0.44	0.36	0.36	0.36	0.35	0.39
	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

$$\begin{aligned} \text{Rata-Rata Tertimbang} &= (3.13 \times 0,11) + (3.13 \times 0,11) + (3.12 \times 0,11) + (4 \times 0,11) + (3.24 \times 0,11) + (3.27 \times 0,11) + (3.30 \times 0,11) \\ &+ (3.21 \times 0,11) + (3.58 \times 0,11) = \mathbf{3.2963} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} \times 25 \\ &= 3.2963 \times 25 \\ &= \mathbf{82.41} \end{aligned}$$

Jadi Nilai IKM pada Badan Perencanaan pembangunan Daerah adalah 82.41 mutu pelayanan **B**, kinerja unit pelayanan **Baik**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	78.17
U2	Prosedur	78.17
U3	Waktu Pelayanan	78.00
U4	Biaya/ Tarif	100.00
U5	Produk Layanan	81.00
U6	Kompetensi Pelaksana	81.67
U7	Perilaku Pelaksana	82.50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	80.17
U9	Sarana dan Prasarana	89.50

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
TRIWULAN PERTAMA TAHUN 2023**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERENCANAAN DAERAH
82,41	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 150 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L = 75 Orang P = 65 Orang NM = 10 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = 0 Orang SMP = 2 Orang SMA = 26 Orang D III = 17 Orang S1 / D IV = 81 Orang S2 = 12 Orang S3 = 0 Orang NM = 12 Orang</p> <p>Umur : 20< = 0 Orang 20-29 = 10 Orang 30-39 = 17 Orang 40-49 = 27 Orang >50 = 8 Orang NM = 88 Orang</p> <p>Pekerjaan : PNS = 90 Orang PTT = 42 Orang swasta = 2 Orang Wirausaha = 8 Orang NM = 8 Orang</p> <p>* NM = No Mention / Tidak Disebutkan</p> <p>Periode Survey = 20 Maret 2023 s/d 01 April 2023</p>

**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**