



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV TAHUN 2023



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT  
Berkarya . Inovatif . Tertata . Religius . Aktual . Sinergi

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah Nya atas segala petunjuk dan bimbingan Nya sehingga tersusun Laporan Hasil Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan IV Tahun 2023 dapat diselesaikan sesuai jadwal yang ditetapkan.

Dengan berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap Instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran itulah maka Tim Survei Sekretariat Daerah selalu mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap tahun dengan melalui survei ini diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Sekretariat Daerah.

Pemerintah dalam hal ini kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi, telah mengatur dan sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal dalam melayani dan menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah, menarik, dan berkemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi Pemerintah kepada Masyarakat. Oleh karena itu Tim Survei Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut mengadakan Survei ini.

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan publik. Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut ini disusun dengan maksud sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada pengguna layanan untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur dalam Pelaksanaan tugas keseharian di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.

Tatanan demokrasi dan keterbukaan tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti di bidang pelayanan publik. Hal ini tidak lain karena kinerja pemerintah salah satunya diukur dari kemampuan menyediakan layanan publik yang efisien, efektif, dan akuntabel bagi seluruh pengguna layanan. Salah satu wujud praktis demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada penggunaan layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) mana kala pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.

Survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan ke depannya agar dapat lebih baik. Oleh karena masukan baik berupa saran maupun kritik yang membangun untuk penyempurnaan mutu pelayanan sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi sekretariat daerah, khususnya pada unsur – unsur pelayanan yang masih kurang dan kami juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada pihak – pihak dan responden yang telah membantu dalam pengumpulan data. Semoga Laporan ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya untuk peningkatan kinerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut untuk menuju pelayanan prima.

Pelaihari, Januari 2024  
Sekretaris Daerah,

Drs. H. DAHNIAL KIFLI, M.AP  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19640425 198703 1012

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>RINGKASAN</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	4
1.3 Tujuan SKM .....	5
1.4 Unsur SKM .....	5
1.5 Prinsip SKM .....	5
1.6 Manfaat SKM .....	6
<b>BAB II METODE SURVEI</b>	
2.1 Periode Survei .....	8
<b>BAB III PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b>	
3.1 Pelaksanaan Kegiatan .....	9
3.2 Tahapan Kegiatan Survei .....	9
3.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
3.4 Analisis .....	10
3.5 Penutup .....	10
<b>BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN</b>	
<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
4.1 Persiapan Survei .....	11
4.2 Penyiapan Bahan .....	11
<b>BAB V HASIL PENGUKURAN</b>	
5.1 Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan .....	14
5.2 Pengolahan Data Survei .....	15
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	20
6.2 Rekomendasi .....	20
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	22
<b>LAMPIRAN</b>	

## RINGKASAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam koridor pelaksanaan yang baru, hal ini menuntut perubahan pengelolaan pemerintah daerah yang mandiri, dengan kata lain pemerintah daerah diwajibkan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan pengelolaan pemerintahan dengan kemampuan sendiri.

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat pengguna layanan. Pelayanan publik dalam ranah otonomi daerah menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang bermutu prima sehingga terpenuhi segala kebutuhan masyarakat pengguna layanan selaku warga negara sebagaimana yang diatur dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan pasal 5 ayat (1), ruang lingkup pelayanan publik mencakup pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Rumusan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan jelas dan terukur. Pemerintah pusat melalui Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Surat Keputusan PermenPAN guna menjadi pendoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Nomor 15 /M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. **Terdapat 2 (dua) perbedaan penting antara PermenPAN nomor 15 Tahun 2014 dan PermenPANRB RI Nomor 14 Tahun 2017 yaitu pertama adanya unsur yang dihilangkan berupa unsur maklumat diganti dengan unsur Sarana dan Prasarana. Perubahan yang kedua adalah perubahan Nilai Interval dan Nilai Interval Konversi.** Perubahan tersebut berbentuk naiknya batas bawah dan atas nilai konversi. Perubahan-perubahan tersebut secara langsung merubah penilaian rangking. Berdasarkan amanah pemerintah tersebut maka Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2023 pada bulan Oktober sampai dengan Desember Tahun 2023. Berdasarkan hasil survei lapangan dengan menyebarkan lembar kuesioner kepada masyarakat (melalui bagian-



bagian) sebanyak 155 responden dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum seluruh Sekretariat Daerah yang meliputi Sembilan (9) Bagian yang terdiri Bagian Perekonomian dan Sumber daya Alam, Bagian Organisasi, Bagian Hukum, Bagian Kesejahteraan Rakyat, Bagian Pemerintahan, Bagian Pengadaan Barang/jasa, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Bagian Perencanaan dan Keuangan serta Bagian Umum.

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2023 ini merupakan rangkaian dari kegiatan pelayanan yang diberikan sekretariat daerah. Pada Triwulan IV tahun 2023, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) sekretariat daerah adalah **sebesar 90,07** dimana masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) **sebesar 93,67** dimana masuk dalam kategori sangat baik.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah, yang bisa menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut merupakan unsur staf yang mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengorganisasian administrasi, pemantauan, dan pelayanan terhadap pelaksanaan tugas di perangkat daerah.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Seiring berkembangnya teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang disesuaikan dengan kebutuhan pencari layanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri dengan cara melihat kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, lebih cepat, lebih tepat, lebih aman dan lebih efektif berbasis kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata Kelola pemerintahan yang baik) dalam konsep *public service* (pelayanan publik) tentu sudah cukup jelas logikanya. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut dilakukan melalui berbagai langkah kebijakan. Kebijakan yang paling mendasar adalah mengubah *mindset* para birokrat dari bermental penguasa menjadi birokrat yang bermental pelayan masyarakat. Kebijakan lainnya adalah penataan kelembagaan pelayanan publik, penyederhanaan prosedur pelayanan, penetapan standar pelayanan minimal, peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen pelayanan, serta penerapan sistem manajemen mutu dalam pelayanan publik, termasuk manajemen penanganan pengaduan masyarakat.

Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat, pelayanan publik memegang peranan penting dalam upaya menghindari keluhan masyarakat baik disampaikan melalui media maupun jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani dengan baik maka dapat memberikan dampak buruk terhadap layanan di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut. Bahkan lebih jauh lagi dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Agar tujuan pelayanan publik berjalan sesuai dengan apa yang telah ditentukan maka perlunya dukungan berbagai pihak, kerja sama dan partisipasi dari seluruh masyarakat dan semua bagian-bagian pada sekretariat daerah. Dukungan lainnya juga berupa peraturan Perundang - Undangan yang juga merupakan alat penting yang diperlukan sebagai kriteria pelayanan yang efektif, sehingga upaya dalam menegakkan 3 pilar utama *Good Governance* (**akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat**) yang merupakan komitmen pemerintah bisa berjalan sesuai dengan maksud dan tujuan semula.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh



pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Penyusunan data survei pelayanan ini dilaksanakannya sebagai jawaban atas pelayanan, sehingga dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan langkah penyampaian survei kepada responden melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Namun demikian, pada umumnya, *riset* tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Saat ini, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih memiliki kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat yang dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Oleh karena itu pemerintah yang berfungsi melayani masyarakat perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Untuk itu disusunlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Diharapkan TIM Survei dan pengolah data semakin meningkatkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di sekretariat daerah atas kualitas pelayanan yang diberikan guna bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Neagara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Pengkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2016 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Neagara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 25).
9. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.
10. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 53 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Sususunan Organisasi, serta tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.

11. Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 64 Tahun 2010 tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut;
12. Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor: 000.8.3.4/0621/ORG Tahun 2023 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

### **1.3 Tujuan SKM**

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Sekretariat Daerah Kab. Tanah Laut.

### **1.4 Unsur SKM**

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat di sekretariat daerah adalah :

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Waktu Penyelesaian.
4. Biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Maklumat Pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
10. Imbalan Diluar Ketentuan.
11. Percaloan.
12. Adil/Tidak Diskriminatif.
13. Pungutan Liar.

### **1.5 Prinsip SKM**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

## 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

## 3. Akuntabel

Hal - hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

## 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

## 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### 1.6 Manfaat SKM

Dengan tersedianya data penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diharapkan hasilnya dapat bermanfaat sebagai :

1. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut dalam upaya pemenuhan kinerja pelayanan.
2. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut pada tahun sebelumnya.
7. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit kerja yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun sebelumnya.

## **BAB II**

### **METODE SURVEI**

#### **2.1 Periode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang merupakan salah satu dari jenis penelitian yang mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung, dimana datanya berupa angka - angka hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap, populasi penelitian ini adalah data kuesioner disampaikan ke obrik yaitu sesuai tugas dan fungsi pada semua Bagian - bagian di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Bagian Perekonomian dan Sumber daya Alam, Bagian Organisasi, Bagian Hukum, Bagian Kesejahteraan Rakyat, Bagian Pemerintahan, Bagian Pengadaan Barang/jasa, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Bagian Perencanaan dan Keuangan serta Bagian Umum) sebanyak 155 obrik. Kegiatan penyampaian data telah dilaksanakan pada bulan Oktober s.d Desember Tahun 2023, penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling (teknik acak sederhana artinya obrik memiliki kesempatan yang sama dalam menjawab kuesioner).

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggara pelayanan publik di sekretariat daerah menggunakan instrumen yang berbentuk kuisisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan melalui fitur *google formulir*. Kegiatan survei ini dilaksanakan terhadap semua bagian di lingkungan sekretariat daerah baik yang bersentuhan langsung dengan pengguna layanan maupun yang tidak bersentuhan dengan masyarakat diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



## BAB III

### PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

#### 3.1 Pelaksanaan Kegiatan

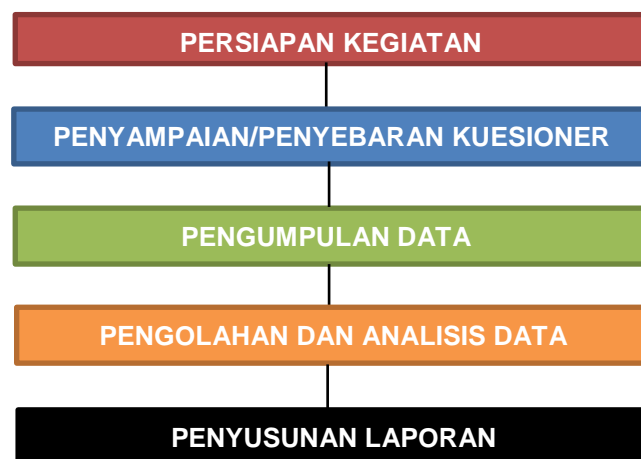
Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada semua bagian-bagian di Sekretariat Daerah yaitu :

1. Bagian Pemerintahan
2. Bagian Perekonomian, Adm Pembangunan dan SDA
3. Bagian Pengadaan Barang Jasa
4. Bagian Organisasi
5. Bagian Hukum
6. Bagian Kesejahteraan Rakyat
7. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
8. Bagian umum
9. Bagian Perencanaan dan keuangan

Kegiatan penyampaian data telah dilaksanakan dalam periode bulan Oktober s/d Desember tahun 2023 dengan jumlah 155 responden

#### 3.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



*Gambar 1. Tahapan Survei*

### **3.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan berupa kuesioner. Sejumlah pertanyaan yang disusun berdasarkan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat dijawab oleh masing-masing responden secara langsung melalui fitur *google formulir*.

### **3.4 Analisis**

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya.

### **3.5 Penutup**

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

## **BAB IV**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1 Persiapan Survei**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Melakukan Pengkajian, Pengolahan data, Perencanaan dan Pengembangan terkait dengan :
  1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei.
  2. Penetapan metode survei.
  3. Penetapan jumlah responden.
  4. Materi kuesioner.
- b. Persiapan pembuatan data kuesioner untuk menyebar ke obrik, hal ini perlu dilakukan guna mendapatkan persepsi yang sama terhadap bentuk kegiatan, maksud dan tujuan survei, ruang lingkup survei hingga *output* (hasil) survei.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada petugas lapangan untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan waktu penyampaian data.
- d. Menyusun rencana survei dalam bentuk jadwal pelaksanaan atau pekerjaan.
- e. Mengumpulkan data-data awal dari masing-masing Bagian.

#### **4.2 Penyiapan Bahan**

Tim melaksanakan diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap jenis pelayanan berdasarkan informasi

##### **a. Penyusunan Kuesioner**

Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disampaikan obrik akan digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara umum. Dalam pembuatan kuisisioner akan menggunakan fitur *google formulir*.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

**Bagian I :**

Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

**Bagian II :**

Penilaian responden terhadap pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut yang diukur melalui 9 unsur untuk mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan 4 unsur untuk mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

**Bagian III :**

Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat saran, pendapat dan masukan Responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

❖ **Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat sesuai sampai dengan tidak sesuai. Untuk kategori pelayanan dimulai dari tidak sesuai/mudah/cepat/tepat/baik/sopan/nyaman/murah diberi nilai persepsi

1. Kurang baik / sesuai/mudah/ cepat / tepat / baik / sopan / nyaman / murah diberi nilai persepsi
  2. Baik/ sesuai / mudah / cepat / tepat / baik / sopan / nyaman diberi nilai persepsi
  3. Sangat baik / sesuai / mudah / cepat / tepat / baik / sopan / nyaman / murah diberi nilai persepsi
- penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :
4. Diberi nilai 1 (tidak baik/ mudah/ sesuai/ tepat/mahal/khusus bagain umum apabila prosedur pelayanan Publik tidak sederhana, alurnya tidak mudah, sehingga prosesnya tidak efektif.

5. Diberi nilai 2 (kurang baik/ mudah/ sesuai/ tepat/mahal) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
6. Diberi nilai 3 (baik/ mudah/ sesuai/ tepat/ mahal) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
7. Diberi nilai 4 (sangat baik/ mudah,murah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan Administrasi dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sangat murah sehingga prosesnya mudah dan efektif

## **BAB V**

### **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut sebagai dasar penyusunan laporan. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi sebanyak 154 responden, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### **5.1 Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedomen Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Waktu Penyelesaian.
4. Biaya/tarif.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana.
8. Maklumat Pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Sedangkan 4 (empat) unsur yang digunakan untuk mengukur persepsi anti korupsi, unsur tersebut meliputi :

10. Imbalan Diluar Ketentuan.
11. Percaloan.
12. Adil/Tidak Diskriminatif.
13. Pungutan Liar.

Setiap unsur diukur dengan menggunakan skala *likert* dengan *range* 1 - 4 dimana nilai 1 untuk penilaian sangat buruk/responden sangat tidak puas atas layanan, nilai 2 untuk penilaian buruk/responden tidak puas nilai 3 untuk penilaian baik/responden puas dan nilai 4 untuk penilaian sangat baik/responden sangat puas.



Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur.

Tabel

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (IN)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
			(x)	(y)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,0 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,6 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## 5.2 Pengolahan Data Survei

Penghitungan indeks dilakukan menggunakan *Software Microsoft Excel* dengan perhitungan sederhana sebagai berikut :

**Nilai IKM** dihitung dengan menggunakan “**Nilai Rata-Rata Tertimbang**” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total nilai yang terisi}} \times \text{nilai Penimbang}$$

**Nilai IPAK** secara umum dihitung dengan metode yang sama dengan IKM, perbedaannya hanya pada jumlah unsur pembaginya. Dalam penghitungan Indeks Perilaku Anti Korupsi terdapat 4 unsur yang dikaji.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel Unsur Kepuasan

No	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Nilai Unsur SKM
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan	A
2	Kemudahan Prosedur pelayanan	B
3	Kecepatan Waktu Penyelesaian /Pelayanan	C
4.	Kewajaran Biaya/ Tarif dan maklumat pelayanan	D
5.	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	E
6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Kesopanan dan keramahan /Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	H
9.	Kenyamanan pelayanan lingkungan /Sarana dan Prasarana.	I
10.	Imbalan Diluar Ketentuan	J
11.	Percaloan	K
12.	Adil/Tidak Diskriminatif	L
13	Pungutan Liar	M

Tabel  
 Nilai Rata-rata (NRR) dan IPKP Perunsur  
 Sekretariat Daerah Triwulan IV Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	NRR per- unsur	IPKP Per- unsur
1.	Persyaratan	3,50	9,72
2.	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,55	9,86
3.	Kecepatan Waktu Penyelesaian/Pelayanan	3,48	9,67
4.	Kewajaran Biaya/Tarif dan maklumat pelayanan	3,88	10,76
5.	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	3,53	9,79
6.	Kompetensi Pelaksana	3,52	9,76
7.	Kesopanan dan keramahan /Perilaku Pelaksana	3,59	9,95
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3,50	9,70
9.	Kenyamanan pelayanan lingkungan /Sarana dan Prasarana.	3,91	10,85

Tabel  
 Nilai Rata-rata (NRR) dan IPAK Perunsur  
 Sekretariat Daerah Triwulan IV Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan	NRR per- unsur	IPAK Per- unsur
10.	Imbalan Diluar Ketentuan	3,75	23,47
11.	Percaloan	3,74	23,39
12.	Adil/Tidak Diskriminatif	3,75	23,43
13.	Pungutan Liar	3,74	23,39

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (IPKP)  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT  
PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2023

**NILAI IKM**

90,07

**NAMA LAYANAN :****RESPONDEN**

JUMLAH : 155 Orang

JENIS KELAMIN : L= 93 Orang

P= 62 Orang

PENDIDIKAN :

SD = 1 Orang

SMP = 1 Orang

SMA = 50 Orang

DIII = 10 Orang

S1 = 76 Orang

S2 = 17 Orang

S3 = 0 Orang

Periode Survei = Oktober-Desember 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN DI SEKRETARIAT DAERAH AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT  
PERIODE OKTOBER-DESEMBER 2023

**NILAI IKM**

**93,67**

**NAMA LAYANAN :**

**RESPONDEN**

JUMLAH : 155 Orang

JENIS KELAMIN : L= 93 Orang

P= 62 Orang

PENDIDIKAN :

SD = 1 Orang

SMP = 1 Orang

SMA = 50 Orang

DIII = 10 Orang

S1 = 76 Orang

S2 = 17 Orang

S3 = 0 Orang

Periode Survei = Oktober-Desember 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN DI SEKRETARIAT DAERAH AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) pengguna layanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut sebesar **90,07** berada pada kategori **“Sangat Baik”** Sedangkan nilai untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut sebesar **93,67** berada pada kategori **”Sangat Baik”**.

#### **6.2 Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi positif dari masyarakat, diharapkan seluruh jajaran pegawai di lingkungan sekretariat daerah hendaknya tetap meningkatkan pelayanan, namun masih ada hal hal yang perlu mendapat perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada pengguna layanan antara lain : sesuai tugas sekretariat dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, dipimpin oleh sekretaris daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati.

Untuk itu perlunya melakukan survei terhadap kinerja pelayanan, dan sesuai hasil survei yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) khususnya bagi petugas yang melayani masyarakat secara langsung, untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas serta sikap layanan dan disiplin kerja.
- b. Diperlukan upaya oleh masing-masing perangkat daerah dan unit kerja untuk meningkatkan kemudahan bagi masyarakat pengguna pelayanan dalam memfasilitasi pengajuan keluhan melalui pembentukan tim kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan seperti memanfaatkan website resmi di masing-masing instansi, telepon, SMS center, *E-mail*, dan atau penempatan kotak saran serta mensosialisasikan



perbaikan yang telah dilakukan dalam bentuk media yang mudah dilihat dan dirasakan masyarakat.

- c. Demi kesiapan dan perbaikan yang lebih cepat maka perlu dipertimbangkan untuk memberikan fasilitas media penilaian *on the spot* setelah masyarakat pengguna mendapatkan pelayanan dari perangkat daerah dan unit kerja. Contoh media tersebut adalah mesin atau alat respon pelayanan seperti yang dilakukan di toilet bandara penerbangan.
- d. Perangkat daerah dan unit kerja perlu berperan aktif mensosialisasikan progres perbaikan pelayanan secara berkala kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memiliki persepsi yang lebih baik.
- e. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dan mampu menjadi unit pelayanan yang professional dan berwawasan pengabdian serta berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas untuk inovasi pelayanan publik.

Relaihari, Januari 2024  
Sekretaris Daerah,

  
Drs. H. DAHNIAL KIFLI, M.AP  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19640425 198703 1012

## DAFTAR PUSTAKA

1. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
2. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
3. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*
4. *Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 27 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut*
5. *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah*



**LAMPIRAN**

Link Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut Triwulan IV Tahun 2023: <https://forms.gle/Pef5Yn9tPocWQ2j48>

Atau scan BARCODE dibawah ini



**REKAPITULASI HASIL SURVEY KEPUASAN PELAYANAN KINERJA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT  
TRIWULAN IV TAHUN 2023**

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	4	4	4	4	3	3	3	3	4
2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4
15	3	4	4	4	3	3	4	3	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3
30	3	4	3	4	3	3	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	3	4	3	3
33	3	4	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	4	4	3	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	4	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	3	4	3	3	4	3	4
66	4	4	3	4	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	4	3	4	4	3	3	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	3	3	4	3	3	3	4
81	3	3	3	4	4	4	4	3	4
82	3	4	4	4	3	4	3	4	4
83	3	3	4	4	4	4	4	4	4



84	3	3	3	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	3	3	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	4	3	4	3	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	4	3	4	4	4
97	3	3	3	4	4	4	4	3	4
98	3	4	3	4	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	4	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	4	3	3	4	3	3	3	3	4
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	4	4	4	4	3	3	3	4	4
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	3	4	3	4	4	4	4	4
110	3	4	3	4	3	3	3	3	4
111	4	3	4	4	3	4	4	3	3
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	3	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	3
116	4	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	4	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3

129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	4	4	3	4	3	3	3	3	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	4	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4
145	4	3	3	4	3	4	4	3	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	4	3	4	4	3	3	3	4
148	3	3	3	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	3	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	543	551	540	601	547	545	556	542	606

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Σ Nilai Per Unsur	543	551	540	601	547	545	556	542	606
NRR Per Unsur = Jlh Nilai Per Unsur = Jlh Kuisisioner yg Terisi	3,50	3,55	3,48	3,88	3,53	3,52	3,59	3,50	3,91
NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur x 0,111	0,39	0,39	0,39	0,43	0,39	0,39	0,40	0,39	0,43
IKM Per unsur	9,72	9,86	9,67	10,76	9,79	9,76	9,95	9,70	10,85
IKM Unit Pelayanan									90,07
- U1 s.d. U 9	= Unsur-Unsur pelayanan							U1	Persyaratan
- NRR	= Nilai rata-rata							U2	Prosedur
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat							U3	Waktu Pelayanan
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang							U4	Biaya/ Tarif
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 170							U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner yang terisi							U6	Kompetensi Pelaksana
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111							U7	Perilaku Pelaksana
								U8	Maklumat Pelayanan
								U9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

**IKM UNIT PELAYANAN : 90,07**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Kepala Bagian Umum,

  
**LATIP KAMARUDIN, S.AP**  
 Pembina (IV/a)  
 NIP. 19740705 199403 1 004



**SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT**  
Berkarya . Inovatif . Tertata . Religius . Aktual . Sinergi