

LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2022
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT

SAMPLE KUESIONER FORM FISIK

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

Tanggal Survei : 10-10-2022
Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00
☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Usia : 47 Tahun

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1/D4 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keseuaian 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 antara 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 KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10/10/2022

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00
☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Usia : 40 Tahun

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☒ S1/D4 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keseuaian 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 antara 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 KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10-10-2022

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00

☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Usia : 55 Tahun

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1/D4 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

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

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

REKAP KUESIONER FORM DIGITAL (GOOGLE FORM)

	Timestamp	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 kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian jenis layanan yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas saran dan prasarana?	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
1	10/5/2022 9:03:33	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
2	10/5/2022 9:03:43	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
3	10/5/2022 9:04:52	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
4	10/5/2022 9:19:20	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
5	10/5/2022 9:24:21	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
6	10/5/2022 9:25:51	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
7	10/5/2022 9:27:15	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
8	10/5/2022 9:28:25	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
9	10/5/2022 9:32:28	10/5/2022	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Berfungsi kurang maksimal
10	10/5/2022 9:33:03	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
11	10/5/2022 9:33:39	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
12	10/5/2022 9:35:23	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
13	10/5/2022 9:37:59	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
14	10/5/2022 9:39:09	10/5/2022	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Tidak Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Sesuai	Kurang Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Ada tetapi tidak berfungsi
15	10/5/2022 9:49:16	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
16	10/5/2022 9:50:41	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
17	10/5/2022 9:54:39	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
18	10/5/2022 10:06:42	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
19	10/5/2022 10:06:58	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
20	10/5/2022 10:07:10	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1		Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
21	10/5/2022 10:07:40	10/5/2022	Laki-laki	D-III	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
22	10/5/2022 10:13:10	10/5/2022	Perempuan	D-III	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
23	10/5/2022 10:13:11	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal
24	10/5/2022 10:21:00	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
25	10/5/2022 10:26:47	5/10/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik
26	10/5/2022 10:27:54	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1	PNS	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
27	10/5/2022 10:42:17	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
28	10/5/2022 10:50:55	10/5/2022	Perempuan	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
29	10/5/2022 11:13:07	10/5/2022	Laki-laki	D-IV/S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan baik
30	10/5/2022 12:16:20	10/5/2022	Laki-laki	S-2	PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik

REKAP HASIL KUESIONER

Karakteristik Responden

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
1	56	S1/D4	P	PNS
2	-	S2	P	-
3	-	SMA	L	PNS
4	47	S2	L	PNS
5	48	S1/D4	P	PNS
6	56	S1/D4	L	PNS
7	42	S1/D4	L	PNS
8	-	S1/D4	L	PNS
9	48	D3	P	-
10	32	S1/D4	L	PNS
11	47	SMA	P	PNS
12	38	S1/D4	P	PNS
13	-	S1/D4	P	PNS
14	-	S1/D4	L	PNS
15	-	D3	L	PNS
16	-	S1/D4	L	PNS
17	45	S1/D4	L	PNS
18	44	S1/D4	L	PNS
19	32	S1/D4	P	-
20	56	S1/D4	L	-
21	-	S1/D4	L	PNS
22	38	S1/D4	P	PNS
23	39	S1/D4	L	PNS
24	36	S1/D4	P	PNS
25	35	S1/D4	P	PNS
26	-	S1/D4	L	PNS
27	49	S1/D4	P	PNS
28	42	S1/D4	P	PNS
29	34	S1/D4	L	PNS
30	48	S1/D4	P	PNS
31	29	S1/D4	L	PNS
32	54	S1/D4	P	PNS
33	48	S1/D4	L	PNS
34	27	S1/D4	P	PNS
35	30	D3	L	WIRAUSAHA
36	52	S1/D4	L	PNS
37	-	S1/D4	P	PNS
38	33	D3	P	PNS
39	37	S1/D4	P	PNS
40	-	SMA	L	PNS
41	50	S1/D4	P	WIRAUSAHA
42	-	D3	L	PNS
43	-	S1/D4	L	PNS
44	-	S1/D4	P	PNS
45	53	D3	P	PNS
46	-	D3	L	PTT
47	35	SMA	L	PTT
48	-	SMA	P	PTT
49	-	S1	P	PNS
50	-	D3	L	PNS
51	-	SMA	L	-
52	-	SMA	L	-

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
53	40	S1/D4	L	PNS
54	57	S1/D4	L	PNS
55	27	S1/D4	L	PTT
56	29	S1/D4	L	PNS
57	47	S1/D4	P	PNS
58	40	S1/D4	P	PNS
59	55	S2	L	PNS
60	48	-	-	-
61	58	S1/D4	L	PNS
62	24	S1/D4	P	PTT
63	24	S1/D4	P	PTT
64	28	D3	P	PNS
65	48	SMA	-	-
66	-	S1/D4	P	PNS
67	40	S1/D4	P	PNS
68	31	D3	L	PTT
69	30	S1/D4	L	PNS
70	35	S1/D4	P	PTT
71	29	S1/D4	P	PNS
72	44	S1/D4	L	PNS
73	57	S1/D4	L	PNS
74	42	SMP	L	WIRUSAHA
75	-	S1/D4	P	PNS
76	-	S1/D4	P	-
77	45	S1/D4	L	PNS
78	-	S1/D4	L	SWASTA
79	-	S1/D4	L	SWASTA
80	-	S2	L	PNS
81	-	S1/D4	P	PNS
82	-	S1/D4	P	PNS
83	-	SMA	L	-
84	-	S1/D4	L	PNS
85	56	S1/D4	L	PNS
86	-	S1/D4	L	PNS
87	-	-	L	PNS
88	-	SMA	P	PNS
89	-	D3	P	PNS
90	-	S1/D4	L	PNS
91	-	S1/D4	L	PNS
92	53	S1/D4	P	PNS
93	-	S1/D4	P	PNS
94	-	S1/D4	P	PNS
95	-	D3	P	PNS
96	-	S1/D4	L	PNS
97	-	SMA	L	WIRUSAHA
98	37	S1/D4	P	PNS
99	-	D3	P	PNS
100	-	S1/D4	P	PNS
101	-	S1/D4	L	PNS
102	-	SMA	P	-
103	-	D3	P	PNS
104	47	S1/D4	L	PNS
105	34	-	-	-
106	47	S1/D4	L	PNS
107	54	S1/D4	P	-

Responden	umur	Pendidikan	Jenis KeLamin	Pekerjaan
108	26	D3	P	PNS
109	37	S1/D4	P	PNS
110	44	S1/D4	P	PNS
111	56	S1/D4	P	PNS
112	-	S1/D4	P	PNS
113	-	S1/D4	L	PNS
114	-	S1/D4	L	PNS
115	-	S1/D4	P	PNS
116	53	S2	P	PNS
117	41	S1/D4	P	PNS
118	-	S1/D4	L	PNS
119	-	S1/D4	L	PNS
120	36	S1/D4	L	PTT
121	-	S1/D4	L	SWASTA
122	-	S2	P	PNS
123	-	S1/D4	L	PNS
124	-	S1/D4	P	PNS
125	-	S1/D4	L	PNS
126	-	S1/D4	L	PNS
127	-	S2	L	PNS
128	-	S2	L	PNS
129	-	S2	P	PNS
130	-	S1/D4	L	PNS
131	-	S2	P	PNS
132	-	S2	L	PNS
133	-	S2	L	PNS
134	-	S1/D4	P	PNS
135	-	S1/D4	P	SWASTA
136	-	S1/D4	L	SWASTA
137	-	S1/D4	L	PNS
138	-	S1/D4	L	PNS
139	-	S1/D4	L	PNS
140	-	D3	P	PNS
141	-	D3	L	PNS
142	-	S2	L	PNS
143	-	S1/D4	P	PNS
144	-	S1/D4	L	PNS
145	-	S1/D4	L	PNS
146	-	S2	L	PNS
147	-	S1/D4	P	PNS
148	-	S1/D4	L	PNS
149	-	S2	P	PNS
150	-	S2	L	PNS

Umur	Banyak	Persen
20<	0	0.00
20-29	9	6.00
30-39	19	12.67
40-49	24	16.00
>50	16	10.67
non	82	54.67
Total	150	100.00

Responden	umur	Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
Pendidikan	Persen			
SD	0.00			
SMP	0.67			
SMA	8.00			
D3	11.33			
S1/D4	67.33			
S2	10.67			
non	2.00			
Total	100.00			

Jenis Kelamin	Persen
Perempuan	44.67
Laki-Laki	53.33
non	2.00
Total	100.00

Pekerjaan	Persen
PNS	79.33
PTT	6.00
swasta	3.33
Wirausaha	2.67
Non	8.67
Total	100.00

Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW. III
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	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
6	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
7	3	3	3	4	3	2	3	3	4	28	3.11	B	Baik
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	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	3	2	4	28	3.11	B	Baik
17	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
22	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	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	3	3	28	3.11	B	Baik
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3	29	3.22	B	Baik
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
31	4	3	3	4	3	3	3	2	4	29	3.22	B	Baik
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
33	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
38	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
40	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	3.22	B	Baik
41	3	2	2	4	3	1	3	3	2	23	2.56	D	Tidak Baik
42	1	3	3	4	2	3	2	1	2	21	2.33	D	Tidak Baik
43	3	1	1	4	1	2	2	2	1	17	1.89	D	Tidak Baik
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
48	2	3	2	4	3	3	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
49	2	3	2	4	2	3	3	2	3	24	2.67	C	Kurang Baik
50	3	3	2	4	3	2	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
51	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27	3.00	C	Kurang Baik
52	3	3	3	4	3	3	3	1	3	26	2.89	C	Kurang Baik
53	3	3	3	4	3	1	3	3	3	26	2.89	C	Kurang Baik
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
55	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	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	4	29	3.22	B	Baik
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik

Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW. III
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	4	4	4	4	3	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
65	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
66	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
67	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
68	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31	3.44	B	Baik
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
70	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
71	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
77	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	3.44	B	Baik
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
83	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
85	3	3	3	4	3	3	3	2	1	25	2.78	C	Kurang Baik
86	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
87	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	3.11	B	Baik
88	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	3.78	A	Sangat Baik
89	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
90	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3.78	A	Sangat Baik
91	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32	3.56	A	Sangat Baik
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
93	3	2	3	4	2	3	3	2	3	25	2.78	C	Kurang Baik
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	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	4	3	4	30	3.33	B	Baik
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	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	4	4	4	3	4	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
106	4	3	2	4	3	4	2	3	3	28	3.11	B	Baik
107	4	4	3	4	2	2	3	3	3	28	3.11	B	Baik
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
115	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
117	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3.44	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	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
122	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3.33	B	Baik
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
124	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32	3.56	A	Sangat Baik
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
126	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
127	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3.33	B	Baik

Hasil Perhitungan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) TW. III
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	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29	3.22	B	Baik
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
134	3	1	2	4	3	2	3	3	2	23	2.56	D	Tidak Baik
135	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3.89	A	Sangat Baik
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
140	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3.33	B	Baik
141	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	3.67	A	Sangat Baik
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3.11	B	Baik
144	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
145	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	3.67	A	Sangat Baik
146	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	3.56	A	Sangat Baik
147	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3.22	B	Baik
148	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
149	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3.33	B	Baik
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00	A	Sangat Baik
Kesimpulan Total	482	479	472	600	479	474	481	472	554				

NRR	3.21	3.19	3.15	4.00	3.19	3.16	3.21	3.15	3.69
	a	b	c	d	e	f	g	h	i

Perhitungan IKM dengan rumus :

Bobot Nilai

Rata-Rata = (a x 0,11) + (b x 0,11) + (c x 0,11) + (d x 0,11)+ (e x 0,11) + (f x 0,11) + (g x 0,11) + (hx 0,11)+ (i x 0,11)

Tertimbang

Bobot Nilai

Rata-Rata = (3.21 x 0,11) + (3.19 x 0,11) + (3.15x 0,11) + (4 x 0,11)+ (3.19 x 0,11) + (3.16 x 0,11)+ (3.21 x 0,11)

Tertimbang

+ (3.15 x 0,11) + (3.69 x 0,11) = 3.2949

SKM = Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang X 25

= 3.2949 X 25

= 82.37

Jadi Nilai IKM pada Badan Perencanaan pembangunan Daerah adalah 82,37

mutu pelayanan B, kinerja unit pelayanan Baik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	80.33
U2	Prosedur	79.83
U3	Waktu Pelayanan	78.67
U4	Biaya/ Tarif	100.00
U5	Produk Layanan	79.83
U6	Kompetensi Pelaksana	79.00
U7	Perilaku Pelaksana	80.17
U8	Sarana dan Prasarana	78.67
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92.33

LEMBAR NILAI
PUBLIKASI HASIL SKM
TW III TAHUN 2022

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

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PERENCANAAN DAERAH					
82,37	RESPONDEN					
	Jumlah	:	150 Orang			
	Jenis Kelamin	:	L	=	67 Orang	
				P	=	80 Orang
				NM	=	3 Orang
	Pendidikan	:	SD	=	0 Orang	
			SMP	=	1 Orang	
			SMA	=	12 Orang	
			D III	=	17 Orang	
			S1 / D IV	=	101 Orang	
			S2	=	16 Orang	
			S3	=	0 Orang	
			NM	=	3 Orang	
	Umur	:	20<	=	0 Orang	
			20-29	=	9 Orang	
			30-39	=	19 Orang	
			40-49	=	24 Orang	
			>50	=	16 Orang	
			NM	=	82 Orang	
	Pekerjaan	:	PNS	=	119 Orang	
			POLRI	=	0 Orang	
			PTT	=	9 Orang	
			swasta	=	5 Orang	
			Wirausaha	=	4 Orang	
			NM	=	13 Orang	
* NM = No Mention / Tidak Disebutkan						
Periode Survey = 01 s/d 20 Oktober 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