



DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

Jl. Pattimura No.6, Cinta Raja, Kec. Sail, Kota Pekanbaru, Riau 28111



<https://dkp.riau.go.id>



dkp_riau



dkpriaui

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	10
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data SKM	12
3. Dokumentasi Lainnya Terkait SKM	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Februari – Des 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan terutama pelayanan pada Bidang Tangkap Perizinan Kapal pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 84 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan 66 sampel dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan 84 orang dan yang dijadikan sampel 66 orang , dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	64%
		PEREMPUAN	24	36%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	6%
		SLTP	6	9%
		SLTA	17	26%
		DIII	4	5%
		SI	26	40%
		S2	9	14%
3	PEKERJAAN	PNS	19	29%
		TNI	0	
		SWASTA	13	20%
		WIRUSAHA	9	14%
		LAINNYA	25	37%
4	JENIS LAYANAN	MAGANG	15	23%
		PENJUALAN ES BALOK	22	33%
		LAINNYA	29	44%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil IKM per unsur sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.50	3.52	3.50	3.77	3.55	352	3.68	3.53	361
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	89.26 (A Sangat Baik)								

BAB IV ANALISIS

HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

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

1. Manajemen Pelayanan masih belum terintegrasi dengan baik karena sebagian pelayanan masih bersifat manual.
2. Peningkatan SDM Petugas layanan

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (>24 bulan)

Tabel 2. RencanaTindak Lanjut Pelaksanaan SKM

Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Waktu
Kesesuaian Persyaratan	Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan sosialisasi	Triwulan I dan II
Kecepatan Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan Memberikan arahan kepada penanggung jawab dan petugas pelayanan	Triwulan I dan II

4.3.Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren)

layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

LAMPIRAN

1. Bukti Dukung data kuisioner SKM

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

TANGGAL SURVEY : 22 Juli 2023 JAM SURVEY : ☐ 08.00 - 12.00 ☒ 13.00 - 17.00

JENIS KELAMIN : ☐ LAKI LAKI ☒ PEREMPUAN
PENDIDIKAN : ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☒ S1 ☐ S2

PEKERJAAN : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ LAINNYA *musuh*

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : *Perahu Melayar*

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

No	Bagaimana Pendapat Saudara tentang	P
1.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Mahal	3
	d. Gratis/sesuai peraturan yang berlaku	4
5.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku petugas dalam pelayananan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

DA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

TANGGAL SURVEY : 22 Juli 2023 JAM SURVEY : ☒ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00

JENIS KELAMIN : ☐ LAKI LAKI ☒ PEREMPUAN
PENDIDIKAN : ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☒ S1 ☐ S2

PEKERJAAN : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ LAINNYA *musuh*

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : *Perahu Melayar*

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

No	Bagaimana Pendapat Saudara tentang	P
1.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Mahal	3
	d. Gratis/sesuai peraturan yang berlaku	4
5.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku petugas dalam pelayananan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

DA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI RIAU

TANGGAL SURVEY : 22 Juli 2023 JAM SURVEY : ☒ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00

JENIS KELAMIN : ☐ LAKI LAKI ☒ PEREMPUAN
PENDIDIKAN : ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☒ S1 ☐ S2

PEKERJAAN : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☒ LAINNYA *musuh*

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : *Perahu Melayar*

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

No	Bagaimana Pendapat Saudara tentang	P
1.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini.	
	a. Tidak mudah	1
	b. Kurang mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat mudah	4
3.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat Cepat	4
4.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Mahal	3
	d. Gratis/sesuai peraturan yang berlaku	4
5.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku petugas dalam pelayananan terkait kesopanan dan keramahan.	
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan Pengguna layanan	
	a. Tidak ada	1
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

2. PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Riau

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	3	4	3
7	4	4	3	3	3	3	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	3	3	4	4	4	4
12	3	3	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	3	4	3	4
15	3	3	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	3	4	3	3	3	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	4	3	4
21	3	3	3	3	3	4	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	3	3	4	3	3	4
24	3	3	4	4	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	4	3	4
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	3	3	3	4	3	4	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	4	4	3
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	3
37	4	3	3	4	3	3	4	3	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3
40	4	3	4	4	4	4	3	4	3
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	3	4	3
43	4	3	3	4	4	3	3	4	4
44	3	4	4	3	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	3
47	3	4	4	4	4	3	4	4	4

48	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	4	4	3	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	3	4	3	4
52	3	4	4	4	4	4	3	4	3
53	3	4	3	4	4	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	4	3	4	3
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	3	4	3	3	4
58	4	4	4	3	4	4	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	4	3	4	4	4	3	4	4
61	4	4	3	4	4	3	4	3	3
62	3	3	4	3	4	4	3	4	4
63	4	4	4	4	4	3	4	3	3
64	4	3	3	3	3	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3
66	3	3	3	4	3	4	3	4	4
SNilai /Unsur	231	232	231	249	234	232	243	233	238
NRR / pertanyaan	3,50	3,52	3,50	3,77	3,55	3,52	3,68	3,53	3,61
NRR tertbg/ pertanyaan	0,39	0,39	0,39	0,42	0,39	0,39	0,41	0,39	0,40
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	A	B	A	A	A

						*)	**))
IKM Unit pelayanan						3,57	89,26

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,50
U2	Prosedur Pelayanan	3,52
U3	Kecepatan Pelayanan	3,50
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,77
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,55
U6	Kompetensi Petugas	3,52
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,68
U8	Penanganan Pengaduan	3,53
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,61

IKM UNIT PELAYANAN :						89,26
-----------------------------	--	--	--	--	--	-------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu**Pelayanan :****A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60**B** (Baik) : 76,61 - 88,30 **D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99**% JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	50,00	48,48	50,00	22,73	45,45	48,48	31,82	46,97	39,39
Sangat Baik	50,00	51,52	50,00	77,27	54,55	51,52	68,18	53,03	60,61
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Persentase									

Total
Responden

66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	33	32	33	15	30	32	21	31	26
Sangat Baik	33	34	33	51	36	34	45	35	40
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	66	66	66	66	66	66	66	66	66
Responden									

URUTAN**PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,77
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,68
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,61
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,55
U8	Penanganan Pengaduan	3,53
U2	Prosedur Pelayanan	3,52
U6	Kompetensi Petugas	3,52
U3	Kecepatan Pelayanan	3,50
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,50

3. Dokumentasi Pengisian buku tamu dan pengisian kuisisioner SKM



4. Kegiatan Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan sosialisasi	Sosialisasi bersama masyarakat	
Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan Memberikan arahan kepada penanggung jawab dan petugas pelayanan	Rapat sosialisasi kepada penanggung jawab dan petugas pelayanan	

