

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
UNTUK TRIWULAN 4 TAHUN 2024



KECAMATAN TAPIN TENGAH
KABUPATEN TAPIN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

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	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode sebelumnya	15

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 mengamanatkan 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 Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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.
- Peraturan Bupati Tapin No.47 Tahun 2017 tentang tugas pokok fungsi, dan uraian tugas organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Kabupaten Tapin.

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 administrasi yang telah diberikan oleh .

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 Tahun 2024 untuk triwulan 4 ini dilakukan secara mandiri pada Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan 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 Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin 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 untuk triwulan 4 Tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	28
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	23

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan selama triwulan 4 tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin dalam kurun waktu satu tahun (Oktober-Desember) adalah sebanyak 260 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 28 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	261
15	14	230	144	1300	267
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	308
30	28	260	156	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	173	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	348
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel Rincian Responden Pelayanan

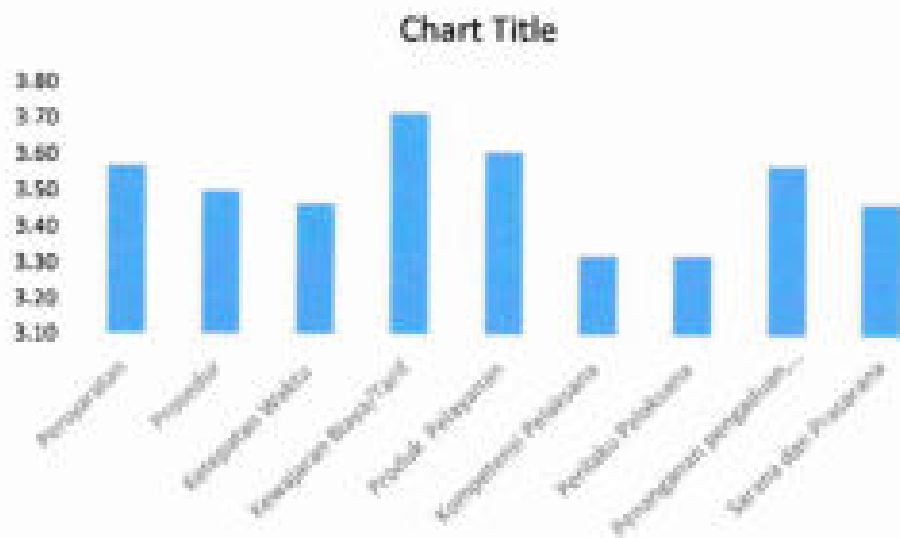
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	15	53,57
		PEREMPUAN	13	46,43
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0,00
		SLTP	5	17,86
		SLTA	14	50,00
		DIII	9	32,14
		SI	0	0,00
		S2	0	0,00
				0,00
				0,00
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	5	17,86
		SWASTA	3	10,71
		WIRUSAHA	5	17,86
		PELAJAR / MAHASISWA	1	3,57
		LAINNYA	14	50,00
				0,00
4	JENIS LAYANAN	SEKSI. PEMERINTAHAN	10	35,71
		SEKSI. PEREKONOMIAN	3	10,71
		SEKSI. PEMBANGUNAN	3	10,71
		SEKSI. KESRA	10	35,71
		SEKSI. TRAMTIB UMUM	2	7,14

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,57	3,50	3,46	3,71	3,61	3,32	3,32	3,57	3,46
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	87.60 (B atau Baik)								

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- Kewajaran Tarif/Biaya: mempunyai nilai tertinggi dengan 3,71 di susul oleh Produk layanan dengan nilai 3,61.
- Sedangkan yang mempunyai nilai terendah yaitu Perilaku pelaksana dan kompetensi pelaksana dengan nilai 3,32.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, sampai dengan saat pengambilan data tidak ada pengaduan yang masuk terkait pelayanan di kecamatan. Untuk empat unsur yang terendah dari lima unsur lainnya perlu tetap dipertahankan dan bisa ditingkatkan lagi untuk menunjang pelayanan di kecamatan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 melalui Rapat Koordinasi internal Kecamatan Tapin Tengah yang dihadiri oleh seluruh karyawan dan karyawan Kecamatan Tapin Tengah. 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 (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Liniur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Persyaratan	Penyesuaian form sesuai jenis pelayanan	V	V	V	V	Semua Kasi
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Kualitas Saprasi: Ruang Pelayanan	V				Camat dan Sekretaris
3	Prosedur	Penyederhanaan bahasa pelayanan	V				Semua Kasi
4	Jangka Waktu	Peningkatan kecepatan pelayanan	V	V	V	V	Semua Kasi

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Gambar 2 Grafik Nilai SKM Kecamatan Tapin Tengah
2020-2024 Triwulan 4

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan dan fluktuasi tetapi masih dalam katagori baik penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 triwulan 4, untuk tahun 2024 Triwulan 2 dengan nilai SKM adalah 87,56 dan untuk triwulan 3 serta 4 nilai SKM adalah 87,60 pada Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin. Berikut Tabel Nilai SKM dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2024 Triwulan 3.

Tabel Nilai SKM dari Tahun 2020 – 2024 Triwulan I, II, III,IV

No.	Tahun 2020 Triwulan IV	Tahun 2021 Triwulan IV	Tahun 2022 Triwulan IV	Tahun 2023 Triwulan III				
					Tri. 1	Tri. 2	Tri.3	Tri.4
1.	86,40	86,09	87,19	87,11	87,50	87,56	87,60	87,60

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tapin Tengah Kabupaten Tapin secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai **SKM 87,60**. Nilai SKM Kantor Kecamatan Tapin Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan dan fluktuasi kinerja tetapi masih dalam katagori baik sesuai dengan target tahun 2024 Triwulan 2 yaitu 87,50, Triwulan 3 87,60 dan triwulan 4 87,60 penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur lebih rendah dari unsur lainnya dan menjadi prioritas untuk perbaikan yaitu perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, prosedur,
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran Biaya/tarif dengan nilai 3,71, produk layanan dengan nilai 3,61, dan persyaratan 3,57.

Tapin Tengah, Desember 2024


CAMAT TAPIN TENGAH,

HAMZAH ASSEGAF, SH., MH

NIP. 19750712 201001 1 001

LAMPIRAN

1. Customer

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KECAMATAN TAPIN TENGAH
KABUPATEN TAPIN

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00*
☐ 13.00 - 17.00*

PROPTL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WILAYATARA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : 0000

ITP, Aids, Seropos, Pub Unsub, all

PROGRAMAT THE UNIVERSITY OF TEXAS SAN PEDRO

PLAZA DE LA VILLA, 10001, MADRID, SPAIN

Kognitif		Psikomotor		Afektif	
1. Bagaimana penerapan konsep/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	1. Bagaimana penerapan teknik/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	1. Bagaimana penerapan sikap/teori dalam penyajian?	1 2 3 4
2. Bagaimana penerapan konsep/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	2. Bagaimana penerapan teknik/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	2. Bagaimana penerapan sikap/teori dalam penyajian?	1 2 3 4
3. Bagaimana penerapan konsep/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	3. Bagaimana penerapan teknik/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	3. Bagaimana penerapan sikap/teori dalam penyajian?	1 2 3 4
4. Bagaimana penerapan konsep/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	4. Bagaimana penerapan teknik/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	4. Bagaimana penerapan sikap/teori dalam penyajian?	1 2 3 4
5. Bagaimana penerapan konsep/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	5. Bagaimana penerapan teknik/teori dalam penyajian?	1 2 3 4	5. Bagaimana penerapan sikap/teori dalam penyajian?	1 2 3 4

2. Hasil Olah Data SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	TIDAK BAIK
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	KURANG BAIK
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	BAIK
4	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	3,57	0,40	89,29
2	Prosedur	3,50	0,39	87,50
3	Ketepatan Waktu	3,46	0,38	86,61
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,71	0,41	92,86
5	Produk Pelayanan	3,61	0,40	90,18
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	0,37	83,04
7	Perilaku Pelaksana	3,32	0,37	83,04
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,57	0,40	89,29
9	Sarana dan Prasarana	3,46	0,38	86,61
JUMLAH		3,50	0,39	87,60

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3,57	89,29	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,50	87,50	B	BAIK
3	Ketepatan Waktu	3,46	86,61	B	BAIK
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3,71	92,86	A	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	3,61	90,18	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	83,04	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,32	83,04	B	BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,57	89,29	A	SANGAT BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3,46	86,61	B	BAIK
JUMLAH		3,50	87,60	B	BAIK

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Rapat Tahap awal penyusunan SKM



Rapat akhir penyusunan SKM



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Periode sebelumnya (terlampir)

REKAP RESPONDEN MENURUT PEKERJAAN

NO	JENIS KELAMIN	PEMERINTAHAN	PEREKONOMIAN	PEMBANGUNAN	KESRA	TRANSTIB	JUMLAH	PERSEN
1	PNS/TH/POUR	2	0	1	1	1	5	17.86
2	PEGAWAI SWASTA	0	1	0	2	0	3	10.71
3	WIRA USAHA	1	0	0	4	0	5	17.86
4	PELAJAR/MAHASISWA	1	0	0	0	0	1	3.57
5	LAINNYA	6	2	2	3	1	14	50.00
Jumlah		10	3	3	10	2	28	100.00

REKAP RESPONDEN MENURUT PENDIDIKAN

NO	JENIS KELAMIN	PEMERINTAHAN	PEREKONOMIAN	PEMBANGUNAN	KESRA	TRANSTIB	JUMLAH	PERSEN
1	SD	0	0	0	0	0	0	0.00
2	SLTP	4	0	0	1	0	5	17.86
3	SLTA	3	1	2	6	2	14	50.00
4	D1/D2/D3	3	2	1	3	0	9	32.14
5	S-1	0	0	0	0	0	0	0.00
6	LAINNYA	0	0	0	0	0	0	0.00
Jumlah		10	3	3	10	2	28	100.00

REKAP RESPONDEN MENURUT UMUR

NO	JENIS KELAMIN	PEMERINTAHAN	PEREKONOMIAN	PEMBANGUNAN	KESRA	TRANSTIB	JUMLAH	PERSEN
1	11-20 TH	0	0	0	0	0	0	0.00
2	21-30 TH	6	1	0	9	1	17	60.71
3	31-40 TH	2	2	1	1	1	7	25.00
4	41-50 TH	2	0	2	0	0	4	14.29
5	51-60 TH	0	0	0	0	0	0	0.00
Jumlah		10	3	3	10	2	28	100.00

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-2.5996	25.00-64.99	D	TIDAK BAIK
2	2.60-3.064	65.00-76.60	C	KURANG BAIK
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	BAIK
4	3.5324-4.00	88.31-100.00	A	SANGAT BAIK

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI TERTIMBANG	INDEKS
1	Persyaratan	3.57	0.40	89.29
2	Prosedur	3.50	0.39	87.50
3	Ketepatan Waktu	3.46	0.38	86.61
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3.71	0.41	92.86
5	Produk Pelayanan	3.61	0.40	90.18
6	Kompetensi Pelaksana	3.32	0.37	83.04
7	Perilaku Pelaksana	3.32	0.37	83.04
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.57	0.40	89.29
9	Sarana dan Prasarana	3.46	0.38	86.61
JUMLAH		3.50	0.39	87.60

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3.57	89.29	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3.50	87.50	B	BAIK
3	Ketepatan Waktu	3.46	86.61	B	BAIK
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3.71	92.86	A	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	3.61	90.18	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.32	83.04	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.32	83.04	B	BAIK
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.57	89.29	A	SANGAT BAIK
9	Sarana dan Prasarana	3.46	86.61	B	BAIK
JUMLAH		3.50	87.60	B	BAIK

INDUKSI/EFISIENSI MANAJEMEN RASA KANTUK KETAMATAN TINGKAT TENDAH TARIKUN 2024
TABELAN 1

NO	URAIAN PELAKSIAN	PERENCANAAN	PEKERJAAN	PEMBERHANTUAN	NYATA	TERAKHIR	Jumlah	DATA DATA	Nilai TERTAMBAH	INDEX
1	Perencanaan	10	4	4	40	1	100	3.21	0.40	95.25
2	Perencanaan	20	9	9	36	7	90	3.30	0.35	87.50
3	Kepuasan Muka	14	6	6	28	4	87	3.45	0.38	90.41
4	Kepuasan Raga/Tari	40	8	11	40	8	104	3.71	0.41	93.86
5	Produk Pelayanan	17	10	9	37	9	121	3.41	0.40	90.18
6	Kemampuan Pelayanan	15	10	9	37	6	94	3.33	0.37	88.44
7	Perilaku Pelayanan	10	10	9	37	7	89	3.32	0.37	88.00
8	Perencanaan pengalihan, secara dan masalah	10	11	9	36	8	100	3.37	0.40	89.09
9	Secara dan Perilaku	11	11	9	36	8	97	3.39	0.39	89.41
Jumlah		111	63	64	341	63	400	3.58	0.39	87.48
rata-rata		3.36	3.07	3.11	3.40	3.02	1.00	3.58	0.39	87.48
Nilai TERTAMBAH		0.38	0.34	0.35	0.41	0.36	0.00	3.58	0.39	87.48
INDEX		95.25	75.00	77.78	95.00	87.50	87.50	100	100	87.48

PELAKSIAN (1) Perencanaan KPI dan Kaitu Kelangka (Rasi Perencanaan)

NO	URAIAN PELAKSIAN	Jumlah	DATA DATA	Nilai TERTAMBAH
1	Perencanaan	10	3.58	0.39
2	Perencanaan	20	3.30	0.35
3	Kepuasan Muka	14	3.45	0.38
4	Kepuasan Raga/Tari	40	3.69	0.44
5	Produk Pelayanan	17	3.70	0.41
6	Kemampuan Pelayanan	15	3.33	0.34
7	Perilaku Pelayanan	10	3.00	0.33
8	Perencanaan pengalihan, secara dan masalah	10	3.40	0.40
9	Secara dan Perilaku	11	3.39	0.37
Jumlah		111	3.45	0.38
rata-rata		3.40	3.58	0.39
Nilai TERTAMBAH		0.38	3.58	0.39
INDEX		95.25	3.58	0.39

PELAKSIAN (2) Produk Muka dan Menerima (AMM) dan Perencanaan

NO	URAIAN PELAKSIAN	Jumlah	DATA DATA	Nilai TERTAMBAH
1	Perencanaan	9	3.00	0.33
2	Perencanaan	9	3.00	0.33
3	Kepuasan Muka	9	3.00	0.33
4	Kepuasan Raga/Tari	9	3.11	0.35
5	Produk Pelayanan	10	3.11	0.33
6	Kemampuan Pelayanan	10	3.11	0.37
7	Perilaku Pelayanan	10	3.11	0.37
8	Perencanaan pengalihan, secara dan masalah	11	3.67	0.41
9	Secara dan Perilaku	11	3.67	0.41
Jumlah		81	3.67	0.44
rata-rata		3.07	3.58	0.39
Nilai TERTAMBAH		0.38	3.58	0.39
INDEX		75.00	3.58	0.39

PELAKSIAN (3) Rekomendasi Rasi dan Rekomendasi Proposal Perencanaan (Rasi Perencanaan)

NO	URAIAN PELAKSIAN	Jumlah	DATA DATA	Nilai TERTAMBAH
1	Perencanaan	9	3.00	0.33
2	Perencanaan	9	3.00	0.33
3	Kepuasan Muka	9	3.00	0.33
4	Kepuasan Raga/Tari	11	3.00	0.40
5	Produk Pelayanan	9	3.00	0.33
6	Kemampuan Pelayanan	9	3.00	0.37
7	Perilaku Pelayanan	9	3.00	0.33
8	Perencanaan pengalihan, secara dan masalah	9	3.00	0.33
9	Secara dan Perilaku	9	3.00	0.33
Jumlah		81	3.11	0.40
rata-rata		3.11	3.58	0.39
Nilai TERTAMBAH		0.35	3.58	0.39
INDEX		77.78	3.58	0.39

PELAKSIAN (4) Rekomendasi Rasi dan Rekomendasi Rasi dan Rasi (Rasi Rasi)

NO	URAIAN PELAKSIAN	Jumlah	DATA DATA	Nilai TERTAMBAH
1	Perencanaan	40	3.00	0.38
2	Perencanaan	10	3.00	0.41

PELAYANAN : 01. Forekaman KTP, ADD dan Kartu Keluarga (Kasi Pemerintahan)

RESPONDEN	UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
8	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
9	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
JUMLAH	35	35	34	40	37	31	30	36	33	311
RATA-RATA	3.50	3.50	3.40	4.00	3.70	3.10	3.00	3.60	3.30	3.46
Nilai Tertimbang	0.39	0.39	0.38	0.44	0.41	0.34	0.33	0.40	0.37	0.38
INDEX	87.50	87.50	85.00	100.00	92.50	77.50	75.00	90.00	82.50	86.39

PELAYANAN : 02 Usaha Mikro Kecil Menengah(UKM) (Kasi Perekonomian)

RESPONDEN	UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
JUMLAH	9	9	9	4	10	10	10	11	11	91
RATA-RATA	3.00	3.00	3.00	1.33	3.33	3.33	3.33	3.67	3.67	3.37
Nilai Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.15	0.37	0.37	0.37	0.41	0.41	0.37
INDEX	75.00	75.00	75.00	33.33	83.33	83.33	83.33	91.67	91.67	84.26

PELAYANAN : 03 . Rekomendasi IMR dan Rekomendasi Proposal Pembangunan (Kasi Pembangunan)

RESPONDEN	UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
JUMLAH	9	9	9	12	9	9	9	9	9	84
RATA-RATA	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.11
Nilai Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.35
INDEX	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	75.00	77.78

PELAYANAN : 04 . Rekomendasi Nikah,Surat Keterangan AMI Warti (Kasi Kearsa)

RESPONDEN	UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	30
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	30
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	31
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31
10	4	3	4	4	3	3	3	3	3	27
JUMLAH	40	38	39	40	37	37	37	38	36	310
RATA-RATA	4.00	3.80	3.90	4.00	3.70	3.70	3.70	3.80	3.60	3.44
Nilai Tertimbang	0.44	0.42	0.43	0.44	0.41	0.41	0.41	0.42	0.40	0.38
INDEX	100.00	95.00	97.50	100.00	92.50	92.50	92.50	95.00	90.00	86.11

PELAYANAN - 05 - Rekomendasi Covid , (gk keramaian, 5000 (Kas) Transis)

RESPONDEN	UNDUK PELAYANAN									JUMLAH
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	27
JUMLAH	7	7	6	8	8	6	7	6	8	59
RATA-RATA	3.50	3.50	3.00	4.00	4.00	3.00	3.50	3.00	4.00	3.18
Nilai Tertimbang	0.39	0.39	0.33	0.44	0.44	0.33	0.39	0.33	0.44	0.36
Indeks	87.50	87.50	75.00	100.00	100.00	75.00	87.50	75.00	100.00	81.94