

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN :
KOTA TARAKAN**

TANGGAL SURVEI :		JAM SURVEI : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00
PROFIL		Diisi oleh Petugas
No. Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Tamat SD 3. SMP/ sederajat 5. D1, D2, D3 2. SD/ sederajat 4. SMA/ sederajat 6. D4, S1 7. S2, S3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pegawai BUMN 7. Pelajar/ Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Pegawai BUMD 8. Buruh Tani 3. Wiraswasta 6. Ketua RT 9. Nelayan 10. Lainnya	<input type="checkbox"/>
Jenis Izin		<input type="checkbox"/>
Nama		
NIP/DATA LAIN		
III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)		
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu</p>	
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah</p>	
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <p>a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran serta kesesuaian biaya dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak wajar dan tidak sesuai b. Kurang wajar dan kurang sesuai c. Wajar dan sesuai d. Sangat wajar dan sangat sesuai</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan oleh unit Pelayanan Ini</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang spesifikasi jenis layanan yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>		
<p>Saran, Komentar, Apresiasi lainnya :</p>		

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan								
		L	P	Tdk Tmt SD	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>=S2	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pegawai BUMN	Pegawai BUMD	Ketua RT	Pelajar/Mahasiswa	Buruh Tani
109	35	1					1											
110	33		1				1					1						
111	32		1		1													
112	46		1				1						1					
113	58	1				1												1
114	28		1			1												
115	24		1		1													
116	30		1				1											
117	29		1						1									
118	26		1						1									
119	30		1		1													
120	28	1			1													
121	47		1		1													
122	37		1		1													
123	68		1	1														
124	92		1	1														
125	43		1				1											
126	64		1		1													
127	65		1			1												
128	70	1			1													
129	88		1	1														
130	66	1			1													
131	73	1					1											
132	70	1		1														
133	81		1		1													
134	25	1				1												
135	30		1				1											
136	48		1	1														
137	52		1				1											
138	42		1			1												
139	43	1			1								1					
140	40	1							1									
141	48	1					1											1
142	21	1				1												
143	67	1		1														
144	54	1				1												1
145	33	1							1				1					
146	54	1					1						1					
147	45	1		1														1
148	39		1			1							1					

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir							Pekerjaan							
		L	P	Tdk Tmt SD	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>=S2	PNS/TNI/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	Pegawai BUMN	Pegawai BUMD	Ketua RT	Pelajar/Mahasiswa	Buruh Tani
149	41		1	1													1	
150	17		1			1										1		
151	25		1				1					1						
152	22		1						1							1		
153	31		1				1					1						
Jmlh	39.24	45	108	16	36	38	53	2	8	0	1	3	21	0	0	0	6	7
%	0	29%	71%	10%	24%	25%	35%	1%	5%	0%	1%	2%	14%	0%	0%	0%	4%	5%

		Kelengkapan
Nelayan	Lainnya	
	1	3
	1	3
		3
	1	3
	1	3
		3
		3
	1	3
		3
	1	3
	1	3
	1	3
	1	3
	1	3
		3
	1	3
1		3
	1	3
		3
		3
	1	3
		3
	1	3
	1	3
		3
	1	3
	1	3
	1	3
	1	3
		3
	1	3
	1	3
	1	3
	1	3
		3
	1	3
	1	3

		Kelengkapan
Nelayan	Lainnya	
		3
		3
		3
		3
		3
6	109	
4%	71%	

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
61	3	2	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	3
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	2	4
68	4	3	3	4	3	3	4	3	4
69	3	2	3	3	3	3	3	2	3
70	3	3	4	3	3	3	4	4	4
71	3	2	3	3	3	3	3	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	2	4
76	4	3	3	4	4	4	3	2	4
77	3	3	3	3	3	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	4	3	3	3	3	4	3	4	4
80	2	2	2	3	2	2	2	2	3
81	3	3	3	3	3	4	3	3	2
82	3	3	2	4	3	3	3	3	4
83	3	3	2	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	4	2	3	3	3	4	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	4	3	3	3	3	3	4
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	4	3	3	4	3	3	4
96	3	3	3	3	3	4	3	2	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	4	3	3	4	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	3	3	4	4	3	4	4	4	4
102	3	3	4	3	3	3	3	3	4
103	3	3	4	3	3	3	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	3	3	3	3	4	4
109	3	3	3	3	3	4	3	3	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	4	3	3	3	3	3	4
112	3	1	3	3	3	3	3	3	4
113	2	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	3	3	4	3	4	4
116	3	3	3	3	3	3	4	3	4
117	4	3	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	2	4
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	4	4	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	4	3	4	4	3	3	4	3	4
126	3	3	3	3	3	3	4	4	4
127	3	3	3	3	3	3	4	4	4
128	3	3	3	3	3	4	4	4	4
129	4	3	3	4	4	4	4	3	4

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	4	4	3	3	4	4	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	3	3	3	3	3	4	3	4
136	4	4	3	3	3	3	4	3	4
137	4	4	4	3	4	4	3	4	4
138	4	3	3	3	4	4	3	4	4
139	4	3	4	4	4	2	3	4	4
140	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	2	4
142	3	3	2	3	3	4	3	2	4
143	3	3	3	3	3	4	3	2	4
144	3	3	3	3	4	3	3	3	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	3	3	3	3	3	4	3	3	4
147	3	3	3	4	3	3	4	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	3	3	3	3	3	3	3	4
150	4	3	3	4	3	3	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	505	490	513	513	504	523	518	483	579
NRR / Unsur	3.301	3.203	3.353	3.353	3.294	3.418	3.386	3.157	3.784
NRR tertbg/ unsur	0.363	0.352	0.369	0.369	0.362	0.376	0.372	0.347	0.416
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3.33	83.18

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 0,11

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.301
U2	Prosedur Pelayanan	3.203
U3	Kecepatan Pelayanan	3.353
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.353
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.294
U6	Kompetensi Petugas	3.418
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.386
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.157
U9	Penanganan Pengaduan	3.784

IKM UNIT PELAYANAN : 83.18

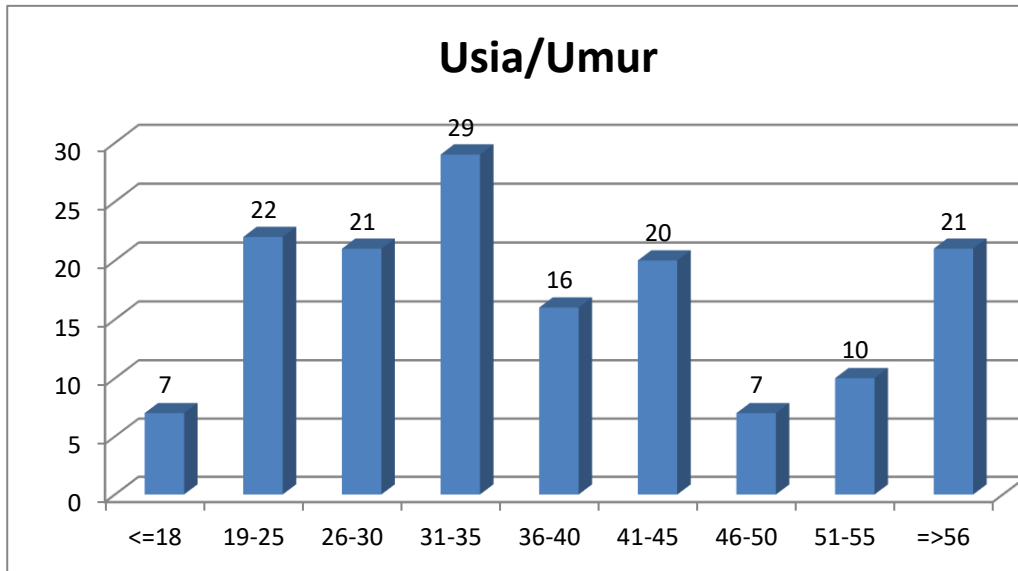
Mutu Pelayanan : Baik

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

<=18 7
19-25 22
26-30 21
31-35 29
36-40 16
41-45 20
46-50 7
51-55 10
=>56 21

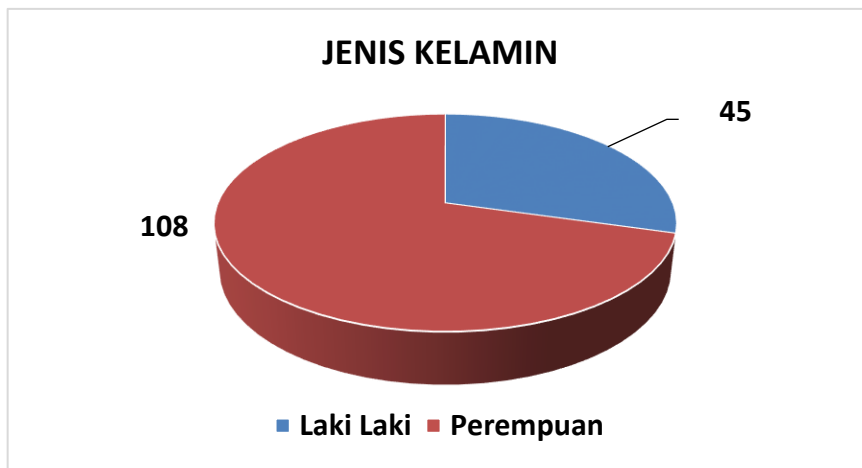
153



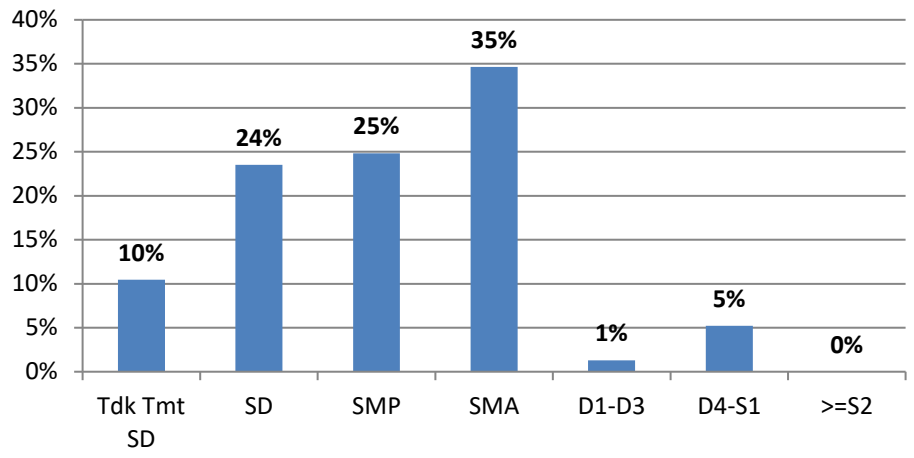
—
—
—
—
—
—
—
—
—

Jenis Kelamin Jumlah

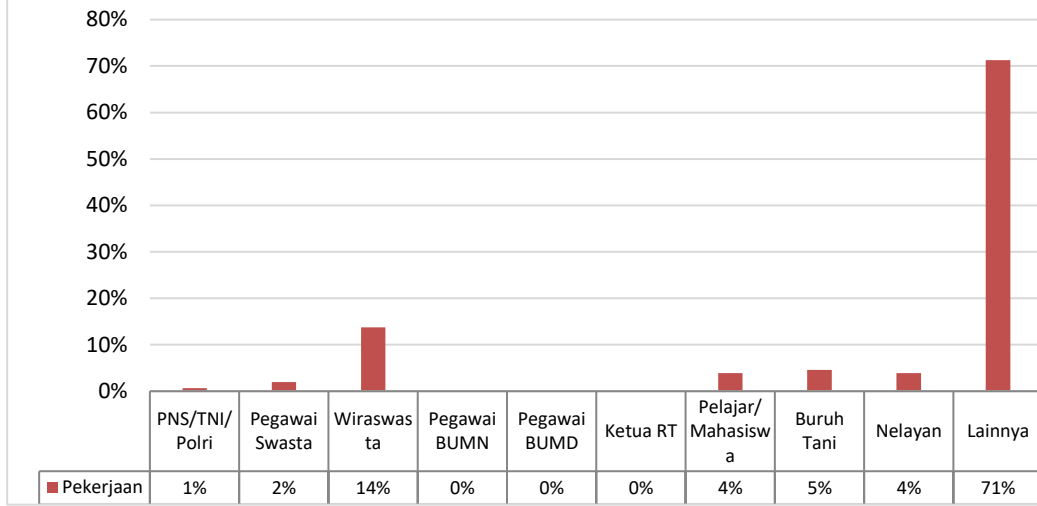
Laki Laki	45
Perempuan	108
	153



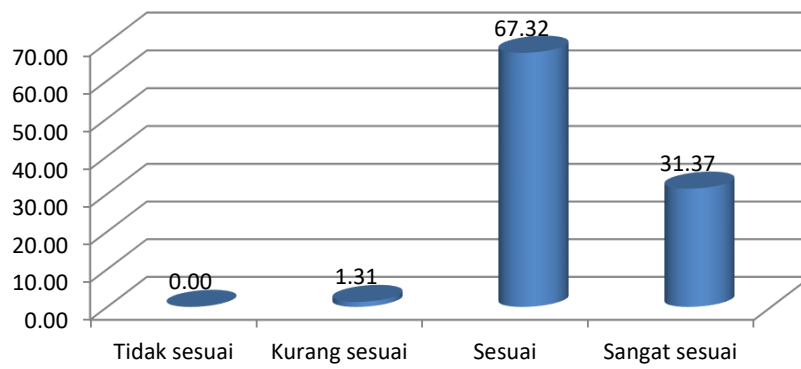
Pendidikan Terakhir



Pekerjaan

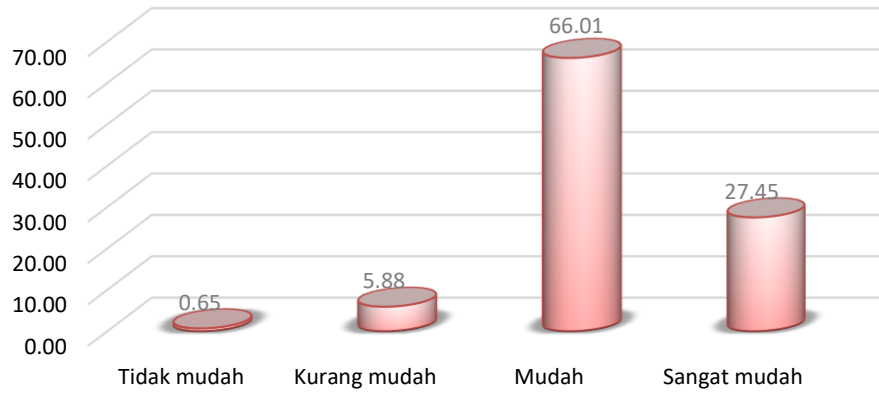


Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya



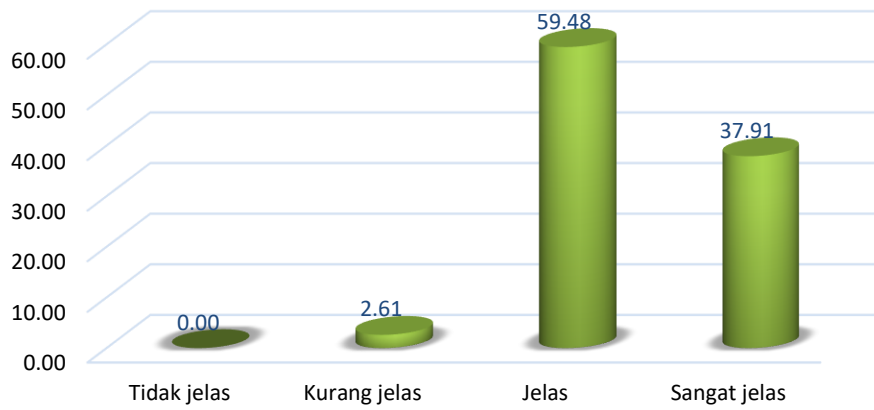
- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

**Bagaimana pemahaman saudara tentang
kemudahan prosedur pelayanan unit ini**



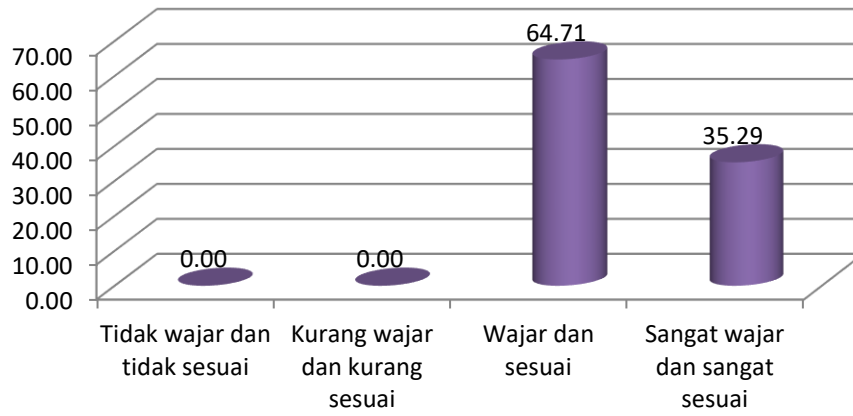
- a. Tidak mudah
- b. Kurang mudah
- c. Mudah
- d. Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani



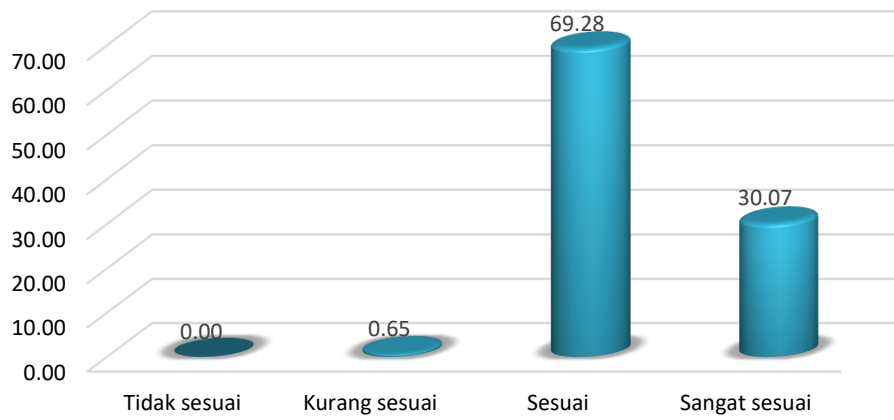
- a. Tidak jelas
- b. Kurang jelas
- c. Jelas
- d. Sangat jelas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran serta kesesuaian biaya dalam pelayanan



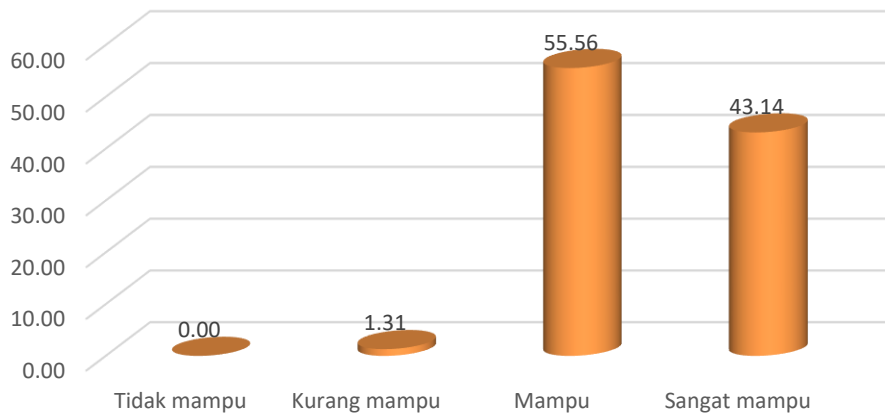
- a. Tidak wajar dan tidak sesuai
- b. Kurang wajar dan kurang sesuai
- c. Wajar dan sesuai
- d. Sangat wajar dan sangat sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang spesifikasi jenis layanan yang diberikan



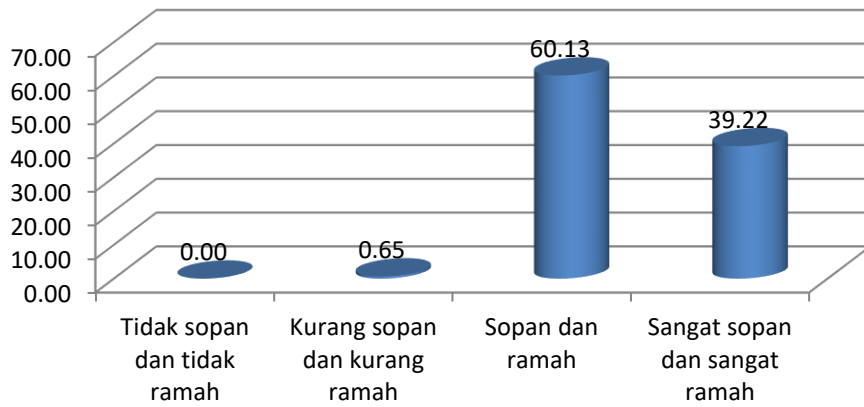
- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan



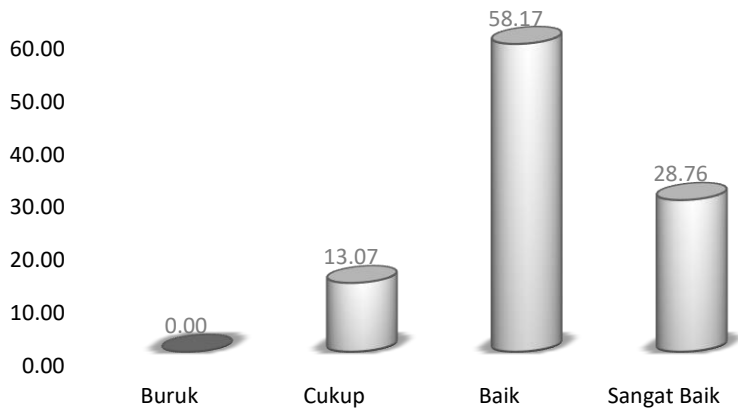
- a. Tidak mampu
- b. Kurang mampu
- c. Mampu
- d. Sangat mampu

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan



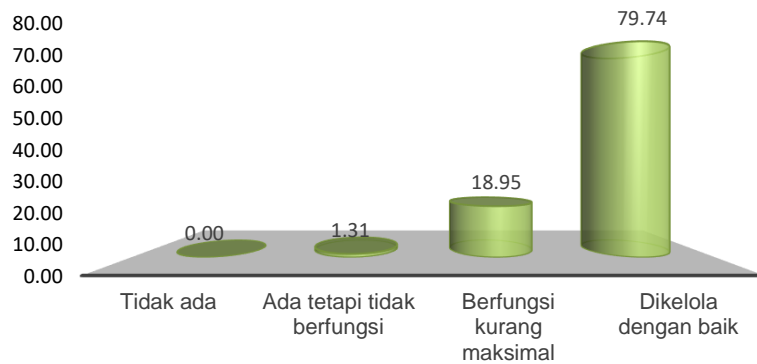
- a. Tidak sopan dan tidak ramah
- b. Kurang sopan dan kurang ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan sangat ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

**Bagaimana pendapat Saudara tentang
Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan
oleh unit Pelayanan Ini**



- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik