

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN GROBOGAN
Triwulan I TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	2
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
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	19

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 Undang-Undang Nomor 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan.

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 Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan diakses melalui laman <https://bit.ly/SKMTW1SETDA2025>. 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 triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat triwulanan memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Sekretariat Daerah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Sekretariat Daerah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 217 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 periode triwulanan SKM adalah 55 orang

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	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	175	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	346
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 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	57,1%
		PEREMPUAN	9	42,9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	14,3%
		DIII	0	0
		SI	1	85,7%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	14	66,7%
		TNI	0	0%
		SWASTA	8	38,1%
		WIRAUSAHA	1	4,8%
		LAINNYA	0	0%
4	JENIS LAYANAN	BAGIAN PEMERINTAHAN	0	0%
		BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT	0	0%
		BAGIAN HUKUM	7	33.8%

		BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA	0	0%
		BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN	4	11%
		BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	5	23.8%
		BAGIAN UMUM	0	0%
		BAGIAN ORGANISASI	1	4.8%
		BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN	4	19%
		BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN	0	0%

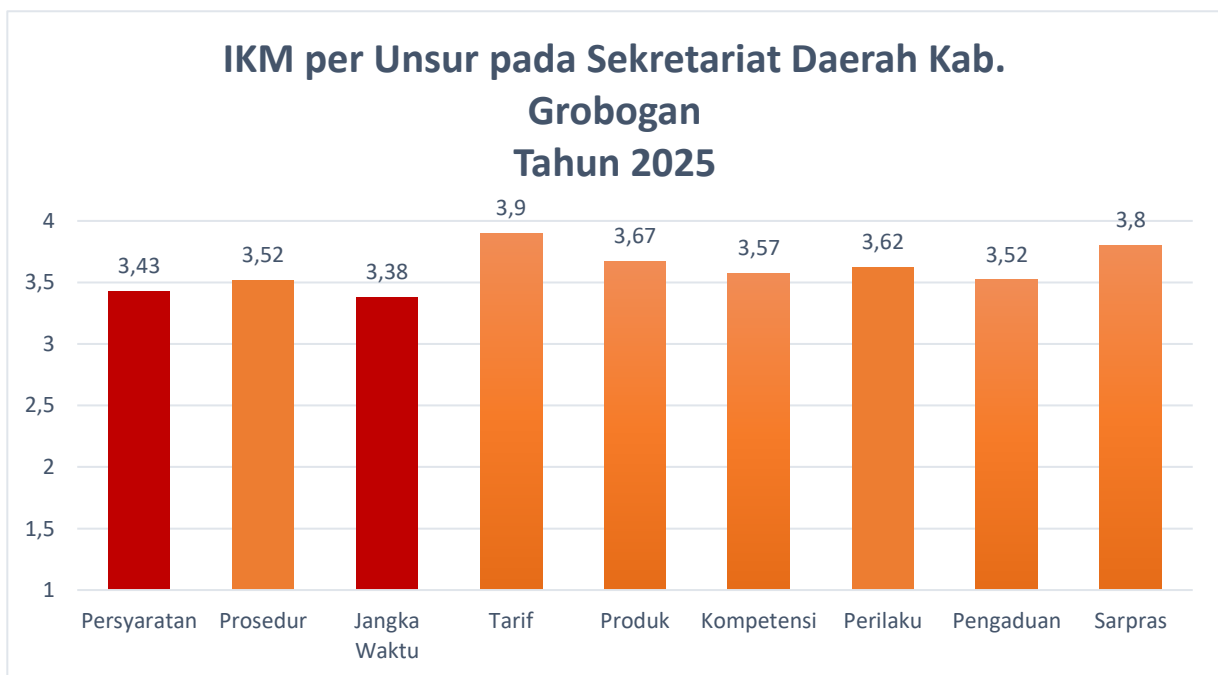
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,52	3,38	3,9	3,67	3,57	3,62	3,52	3,8
Nilai Konversi	85,71	88,10	84,52	97,62	91,67	89,29	90,48	88,10	95,24
Kategori	B	B	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	90,08 (A atau Sangat Baik)								

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 :

1. Jangka Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dari biaya/tarif dan sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Proses pelayanan produk hukum sudah sangat baik dan tepat waktu”.
- “Terus kembangkan aplikasi dan sistem untuk mempermudah dalam pengajuan produk hukum”.
- “Petugas sudah sangat ramah dan murah senyum. Terimakasih.”.
- “Tim harus lebih solid.
- “Dengan tanggungjawab yg besar dalam melayani pimpinan, terkadang apresiasi yg diterima oleh tim protokol sangatlah tidak sepadan.”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

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.

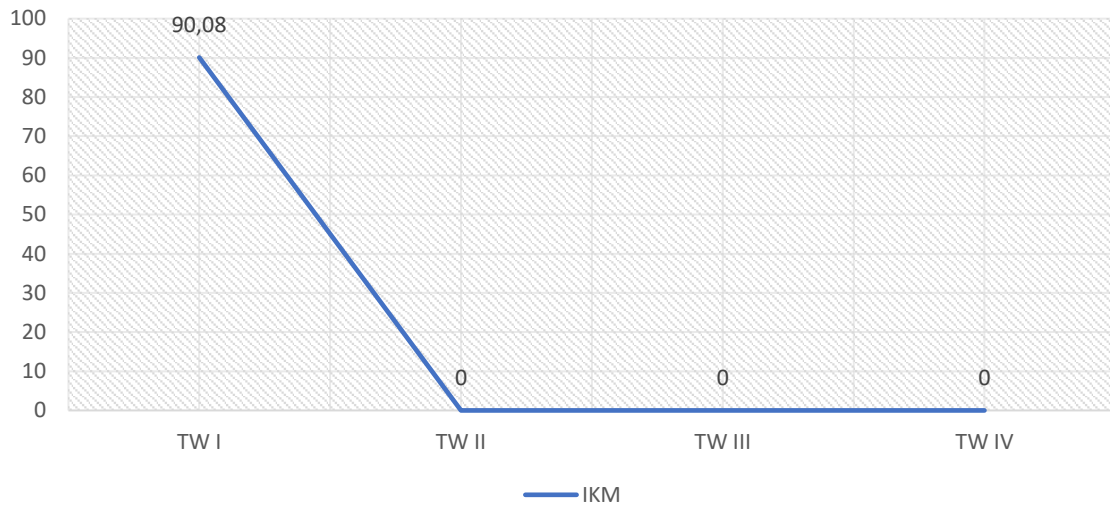
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan dilaksanakan pada triwulan IV atau akhir periode. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka 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 Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"			√		Bagian Umum

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 Sekretariat Daerah Kabupaten Grobogan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Sekretariat Daerah Kab. Grobogan Tahun 2025



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Triwulan I di Sekretariat Daerah Kab. Grobogan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,08.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,9 dari biaya/tarif, dan sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8.

Kabupaten Grobogan, April 2025

Sekretaris Daerah



Anang Armunanto, S.SOS., M.Si.

NIP 197301221993021001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN GROBOGAN

Tanggal Survei : _____ Jam Survei: 08.00 – 12.00* 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin: L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1
 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI
 SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :(misal : *KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll*)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P *)	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *)
a. Tidak sesuai	1	A. Apakah petugas pelayanan berkompeten ?	1
b. Kurang sesuai	2	a. tidak kompeten	2
c. Sesuai	3	b. Kurang kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	c. Kompeten	4
		d. Sangat kompeten	
		B. Apakah petugas pelayanan berintegritas ?	1
		a. tidak berintegritas	2
		b. kurang berintegritas	3
		c. berintegritas	4
		d. sangat berintegritas	

<p>2. Bagaimana pendapat saudara terkait sistem, Mekanisme dan Prosedur.</p> <p>A. Bagaimana Kemudahan terkait Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan unit ini</p> <p>a. tidak mudah b. kurang mudah c. mudah d. sangat mudah</p> <p>B. Bagaimana Transparansi Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di unit ini</p> <p>a. tidak transparan b. kurang transparan c. transparan d. sangat transparan</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>7. <u>Bagaimana</u> pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. tidak sopan dan ramah b. kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. sangat sopan dan ramah</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat d. Sangat cepat.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. tidak ada b. ada tetapi tidak berfungsi c. berfungsi kurang maksimal d. dikelola dengan baik.</p>	<p>P*)</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>P*)</p>		



This form isn't accepting responses.

Manage

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- 1 Tidak Sesuai
- 2 Kurang Sesuai
- 3 Sesuai
- 4 Sangat Sesuai

2.a Bagaimana Kemudahan terkait Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan unit ini? *

- 1 Tidak mudah
- 2 Kurang mudah
- 3 Mudah

2.b Bagaimana Transparansi Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di unit ini? *

- 1 tidak transparan
- 2 kurang transparan
- 3 transparan
- 4 sangat transparan

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- 1 Tidak cepat
- 2 Kurang cepat
- 3 Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- 1 Sangat mahal
- 2 Cukup mahal
- 3 Murah
- 4 Gratis

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- 1 Tidak sesuai
- 2 Kurang sesuai
- 3 Sesuai

6.a Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- 1 Tidak kompeten
- 2 Kurang kompeten
- 3 Kompeten
- 4 Sangat kompeten

6.b Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas Petugas Pelayanan *

- 1 Tidak berintegritas
- 2 Kurang berintegritas

7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- 1 Tidak sopan dan ramah
- 2 Kurang sopan dan ramah
- 3 Sopan dan ramah
- 4 Sangat sopan dan ramah

⋮

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang bagian pelayanan setda kab grobogan? *

- 1 Buruk
- 2 Cukup

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan? *

- 1 Tidak ada
- 2 Ada tetapi tidak berfungsi
- 3 Berfungsi kurang maksimal
- 4 Dikelola dengan baik

⋮

Saran dan Masukan *

Long-answer text

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2		U3	U4	U5	U6		U7	U8	U9
		U2a	U2b				U6a	U6b			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	1	4	3	3	3	4	2	2
15	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/Unsur	72	74	74	71	82	77	76	74	76	74	80
NRR /unsur	3,429	3,524	3,524	3,381	3,905	3,667	3,619	3,524	3,619	3,524	3,810
NRR/unsur (tambahan sub	3,429	3,524		3,381	3,905	3,667	3,571		3,619	3,524	3,810

NRR /unsur	3,429	3,524	3,524	3,381	3,905	3,667	3,619	3,524	3,619	3,524	3,810
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,429	3,524		3,381	3,905	3,667	3,571		3,619	3,524	3,810
NRR tertbg/unsur	0,381	0,392	0,376	0,434	0,407	0,397	0,402	0,392	0,423	*)	3,603
Hasil konversi IKM Unit pelayanan											**) 90,08

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 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	Predikat
U1	Persyaratan	85,71	Baik
U2a	Kemudahan Prosedur	88,10	Baik
U2b	Transparansi Prosedur	88,10	Baik
U3	Waktu pelayanan	84,52	Baik
U4	Biaya/tarif	97,62	Sangat Baik
U5	Produk layanan	91,67	Sangat Baik
U6a	Kompetensi pelaksana	90,48	Sangat Baik
U6a	Integritas Pelaksana	88,10	Baik
U7	Perilaku pelaksana	90,48	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	88,10	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	95,24	Sangat Baik

Mutu Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Interval
A (Sangat Baik)	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100
B (Baik)	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi)	90,08	Sangat Baik
--	--------------	--------------------