

**EVALUASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TERHADAP KINERJA BALAI BESAR VETERINER  
WATES, YOGYAKARTA TAHUN 2023**



**BALAI BESAR VETERINER WATES, YOGYAKARTA  
DESEMBER 2023**

## ABSTRAK

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu dari persyaratan ISO 9001 : 2015 dan SNI ISO/IEC 17025 : 2017, SNI ISO/IEC 17043 : 2010, terintegrasi sehingga SKM ini disusun untuk memenuhi standar sebagai laboratorium terakreditasi. Unsur pertanyaan dan jumlah pertanyaan untuk responden mengikuti standar pertanyaan dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan jumlah unsur pertanyaan sejumlah 9 pertanyaan, dengan rumus  $n = (u + 1)10$ , “n” merupakan jumlah responden dan “u” adalah unsur pertanyaan dalam kuisisioner. Hasil pengumpulan kuisisioner didapatkan sejumlah 173 responden, dengan demikian sudah memenuhi syarat untuk dilakukan pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat. Pengolahan data menggunakan rumus :  $SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi dikalikan dengan nilai tertimbang}}$ , dari hasil penilaian survey kepuasan masyarakat tahun 2023 merupakan gabungan dari penilaian Periode I dan Periode II yang dirata-rata .

Adapun hasil penilaian SKM tahun 2023 yang diperoleh dari hasil rata-rata perolehan IKM tahun 2023 periode I dan periode II adalah sebagai berikut : nilai SKM **3,537** dengan mutu pelayanan **A** dan unit kerja pelayanan **baik sekali**, dengan prioritas peningkatan unsur pelayanan pada unsur 9 (U4), atau : U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

## **PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Alloh SWT. karena atas bimbinganNya maka evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahunan terhadap Balai Besar Veteriner Wates, Yogyakarta tahun 2023 telah dapat diselesaikan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Balai Besar Veteriner Wates melaksanakan kebijakan tentang Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Kinerja Balai Besar Veteriner Wates. Penilaian SKM ini dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Balai.

Pada tahun 2023 Kinerja Balai Besar Veteriner Wates dinilai oleh responden sekaligus sebagai pelanggan BBVet Wates sangat baik, tentunya kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pelanggan dan diharapkan BBVet Wates dapat mempertahankan hasil ini di tahun-tahun yang akan datang..

Yogyakarta, 27 Desember 2023

Kepala Balai ,

Drh. Hendra Wibawa , MSi. PhD.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>2</b>
<b>PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>4</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>5</b>
<b>II. MATERI DAN METODE.....</b>	<b>7</b>
<b>III. HASIL.....</b>	<b>12</b>
<b>IV. ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Penilaian Per Unsur.....</b>	<b>16</b>
<b>B. Rencana Tindak lanjut.....</b>	<b>17</b>
<b>C. Trend Nilai Survei Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>17</b>
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>20</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>20</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>20</b>
<b>VI. DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>21</b>
<b>Lampiran 1, Rincian Hasil kwisioner SKM Periode I Tahun 2023 .....</b>	<b>22</b>
<b>Lampiran 2, Rincian Hasil kwisioner SKM Periode II Tahun 2023.....</b>	<b>28</b>

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka pembinaan aparatur negara yang diarahkan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik maka diperlukan adanya upaya mendorong kinerja dalam rangka percepatan reformasi birokrasi unit pelayanan publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum banyak memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Maka Balai Besar Veteriner Wates berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038, perlu disusun survey kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan di BBVet Wates terdapat beberapa sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 dengan 9 unsur pertanyaan yang dapat dinilai oleh masyarakat terhadap pelayanan Balai Besar Veteriner Wates.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi BBVet Wates untuk mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya bagi masyarakat.

## II. MATERI DAN METODE

### A. Materi

Materi yang digunakan adalah :

A.1..Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat

A.2. Komputer untuk pengolahan data dengan Microsoft Excel

### B. Metode

#### B.1. Persiapan Personil

Penetapan Personil Penanggungjawab Tata Kelola Kuesioner

Pelaksana SKM ditentukan dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates dengan Surat Keputusan Kepala Balai Besar Veteriner Wates nomor : 02006/Kpts/OT.050/F4.D/2019, tentang Penunjukan TIM Sekretariat Manajemen Mutu SNI ISO/IEC 17025 : 2017 terintegrasi.

#### B.2. Penyiapan kuesioner.

##### a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan. Adapun kuesioner sebagaimana terlampir.

##### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. Adapun jawaban cukup memberikan tanda pada point yang dipilih.

### B.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden dan customer

Jumlah responden diharapkan dapat mencapai minimal 100 responden

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S = jumlah sampel

$$\lambda^2 = \text{lamda (faktor pengali) dengan } dk = 1$$

Taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

P (populasi normal) = Q = 0,5

D = 0,0

#### b. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Memberikan kuesioner kepada customer pelanggan yang datang ke BBvet untuk memeriksakan sampel.
2. Datang langsung ke Dinas yang membidangi fungsi peternakan/ Perusahaan/ lembaga pendidikan yang terjangkau.

### B.4. Jadwal.

Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan selama satu tahun yang dibagi menjadi 2 periode yaitu perperiode atau per 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan (Pembuatan SKM dan Pembagian Tugas Penyebaran)
- b. Pelaksanaan pengumpulan data
- c. Pengolahan data survey
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil



Adapun jadwal kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan sebagai berikut :

Tabel 1. Jadwal Survei Kepuasan Pelangan Periode I

KEGIATAN	WAKTU					
	JAN 2023	FEB 2023	MARET 2023	APRIL– MEI 2023	JUNI 2023	
	MGGU IV				MG 1-3	MGGU 4
Persiapan						
Pembuatan SKM						
Penyebaran kuesioner						
Pengolahan SKM						
Pembuatan laporan						

Tabel 2. Jadwal Survei Kepuasan Pelangan Periode II

KEGIATAN	WAKTU						
	JUL 2023	AGT 2023	SEPT 2023	OKT 2023	NOV 2023	DES 2023	
						MG 1-3	MG 4
Persiapan							
Pembuatan SKM							
Penyebaran kuesioner							
Pengolahan SKM							
Pembuatan laporan							

## B.5. Pengolahan Data

### 1. Metode pengolahan data

Nilal SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

## 2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

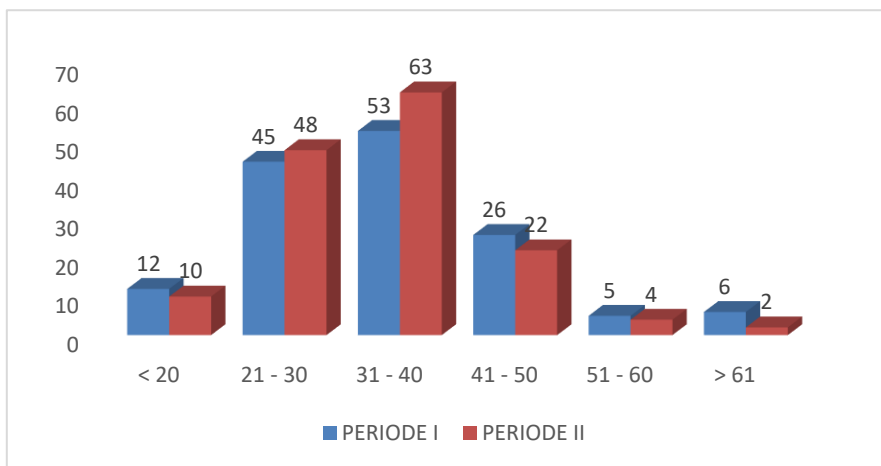
Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### III. HASIL

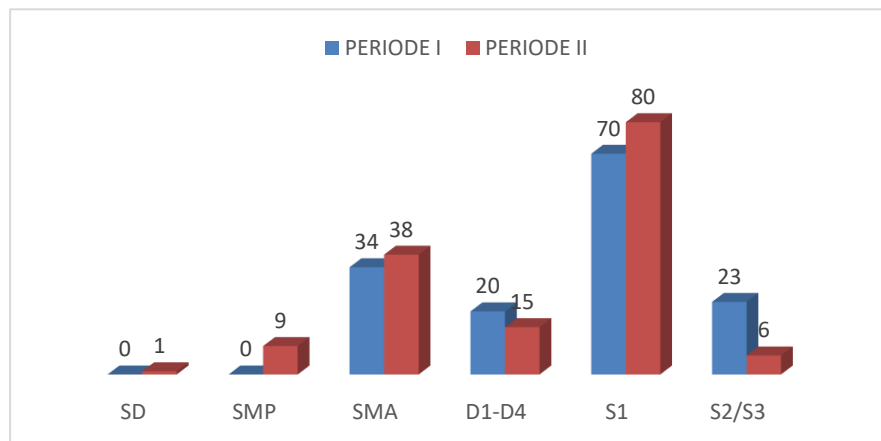
#### A. Responden :

Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sejumlah 147 responden pada periode I dan 149 responden pada Periode II, sehingga total responden 296 responden,

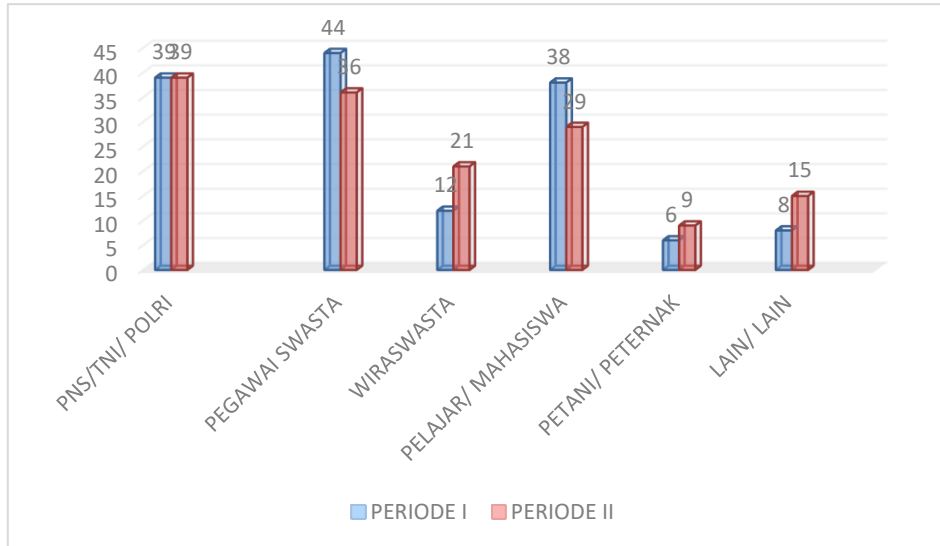
Grafik 1. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan umur



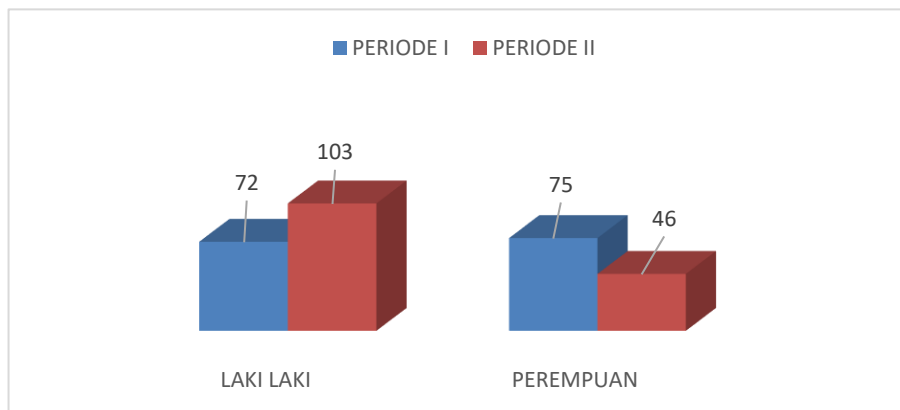
Grafik 2. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan tingkat pendidikan



Grafik 3. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan pekerjaan



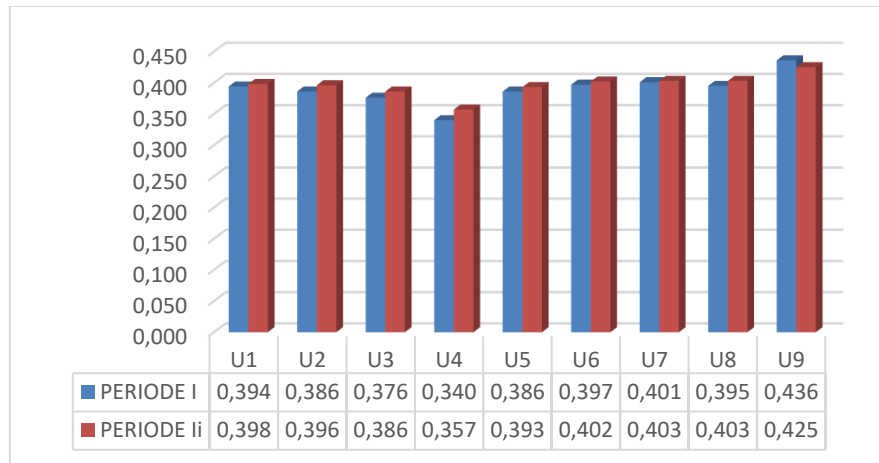
Grafik 4. : Jumlah responden yang masuk berdasarkan jenis kelamin



## B. Nilai Unsur yang tinggi dan yang rendah :

Nilai Perunsur dari SKM periode I dan periode II dapat dilihat ada grafik sebagai berikut :

Grafik 5. Nilai Persunsur SKM Periode I dan periode II



Adapun hitungan nilai SKM rata-rata dari periode I dan Periode II dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai rata2 SKM periode I dan II

UNSUR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
PERIODE I	0,394	0,386	0,376	<b>0,340</b>	0,386	0,397	0,401	0,395	<b>0,436</b>
PERIODE II	0,398	0,396	0,386	0,357	0,393	0,402	0,403	0,403	0,425
RATA RATA	<b>0,396</b>	<b>0,391</b>	<b>0,381</b>	<b>0,3485</b>	<b>0,3895</b>	<b>0,3995</b>	<b>0,402</b>	<b>0,399</b>	<b>0,4305</b>

SKM PERIODE I	3,511
SKM PERIODE II	3,564
<b>SKM TAHUNAN</b>	<b>3,537</b>

Nilai unsur yang tinggi adalah :

1. Unsur nomor 9 (U9) dengan pertanyaan “Penanganan Pengaduan pengguna layanan” dengan nilai rata-rata sebesar 0,4305

Nilai unsur yang rendah adalah :

1. Unsur nomor 4 (U4) dengan pertanyaan kuesioner “Kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan” dengan nilai 0,3485
2. Unsur terendah kedua adalah U3 (Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai = 0,381

### **C. Penilaian SKM :**

Hasil penilaian SKM tahunan diperoleh dari rata-rata hasil SKM pad periode I dan periode II hasil perhitungan nilai SKM sebagai berikut :

Hasil penilaian SKM tahunan adalah sebagai berikut:

1. **Nilai SKM = 3,537**
2. **Nilai SKM Konversi = 88,432**
3. **Mutu Pelayanan = A**
4. **Kinerja Unit Pelayanan = Baik Sekali**

## IV. ANALISIS HASIL SKM

### A. Penilaian Per Unsur

#### a. Nilai unsur yang tinggi adalah:

Unsur nomor 9 (U9) dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan?” dengan nilai rata-rata sebesar 0,4305

#### b. Nilai unsur yang rendah adalah :

Unsur nomor 4 (U4) dengan pertanyaan kuesioner “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan?”, dengan nilai 0,3485.

Satu unsur yang mendapat nilai rendah ini merupakan unsur 4 (U4), Unsur ini akan selalu mendapat nilai yang rendah dengan pertanyaan dan jawaban pada kwisioner sebagai berikut :

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan :
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis

karena jawaban yang telah tersedia pada unsur ini pada point d. Gratis, sementara klien harus membayar PNBK sesuai dengan peraturan pemerintah, maka tidak akan pernah responden menjawab d., sementara d., merupakan nilai tertinggi

Kedepan prioritas pelayanan adalah bagaimana prioritas suatu sampel yang harus didahulukan karena suatu kasus tertentu, kesepakatan waktu atau kecepatan terhadap pengujian dan jawaban hasil pemeriksaan



spesimen/sampel yang diterima oleh konsumen segera bisa didistribusikan sehingga pemeriksaan spesimen/ sampel merupakan core bisnis yang seharusnya mendapatkan perhatian yang baik.

## **B. Rencana Tindak lanjut**

Dari nilai terendah unsur 4 (U4), rencana tindak lanjut adalah melakukan rasionalisasi terhadap pertanyaan dan jawaban yang disediakan pada unsur 4 (U4) tersebut. adun perbaikan yang dilakukan dari pertanyaan dan jawaban :

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan :
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis

Menjadi pertanyaan dan jawaban sebagai berikut :

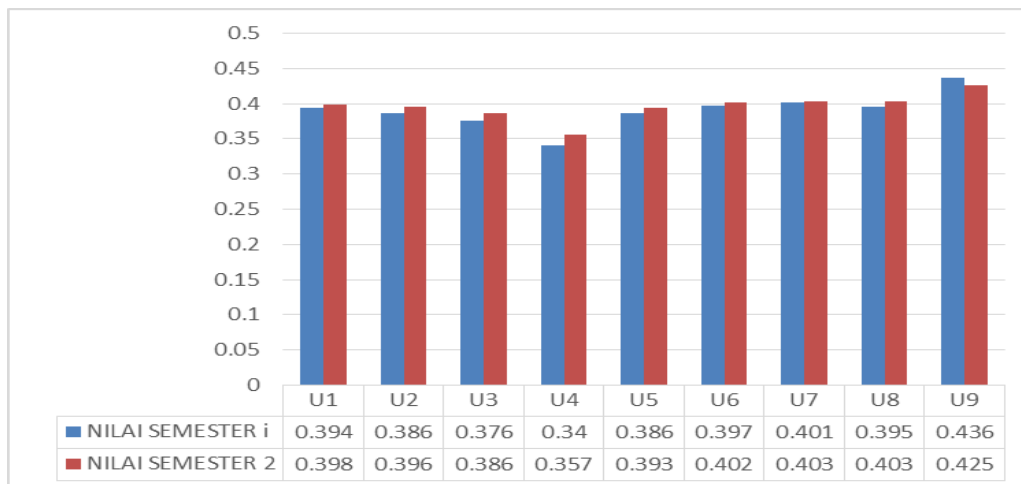
4. Bagaimana penilaian saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan. :
  - a. tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai

Perubahan ini akan segera dilakukan untuk mendapatkan kwisioner SKM pada periode berikutnya

## **C. Trend Nilai Survei Kepuasan Pelanggan**

Tren Nilai SKM periode I dan periode II mengalami kenaikan yang cukup signifikan, adapun perbandingan nilai periode 1 dan II dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Grafik 6. Perbandingan nilai per Unsur periode 1 dan 2 adalah sebagai berikut



dari tabel terlihat bahwa adanya peningkatan nilai pada semua unsur kecuali unsur 9 tentang penanganan pengaduan, peningkatan nilai di setiap unsur disebabkan karena : adanya perbaikan ruangan pelayanan publik sehingga pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang lebih baik, adapun peningkatan nilai di unsur no 4. karena sempat tidak dilakukan pungutan PNPB karena telah terbit PP tarif terbaru yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2023 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Pertanian, akan tetapi pada Peraturan Pemerintah no 28 tersebut belum memuat tentang nilai pungutan/ biaya uji Laboratorium, sehingga untuk sementara tidak melakukan penarikan biaya uji hingga terbit Permenkeu sebagai penjabaran PP no 28 tahun 2023 tersebut.

Setelah terbit Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2023 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku, maka penarikan biaya uji

laboratorium baru diberlakukan kembali dengan penyesuaia baru sesuai dengan Permenkeu no 85 tersebut.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Total responden yang berhasil dikumpulkan pada periode I sejumlah 147 responden dan pada periode II sejumlah 149 responden.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat rata-rata dari periode I dan periode II adalah **3,537**, Mutu Pelayanan **A** dan Unit Kerja Pelayanan **Baik**. Sekali
3. Tindak lanjut dari nilai SKM yang terendah pada Unsur 4 (U4) dengan rencana tindak lanjut adalah perbaikan kwisioner SKM pada unsur 4 tersebut menjadi :
  4. Bagaimana penilaian saudara mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan. :
    - a. tidak sesuai
    - b. Kurang sesuai
    - c. Sesuai
    - d. Sangat Sesuai
4. Prioritas peningkatan unsur pelayanan pada :
  - a. Tentang kecepatan pelayanan
  - b. Tentang ketepatan waktu pelaksanaan pemeriksaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
  - c. Prioritas pelaksanaan pengujian terhadap sampel yang datang, terhadap sampel kasus dan sampel rutin.

### B. Saran

Diharapkan Balai Besar Veteriner Wates mampu memperbaiki unsur-unsur yang dinilai rendah oleh beberapa responden.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- Anonim, Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta 2003.
- Anonim, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta, 2004.
- Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Anonim, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Publik

Lampiran 1, Rincian Hasil kwisioner SKM Periode I Tahun 2023

NO	DATA RESPONDEN				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	UMUR	JK	PT	PU									
1	22	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
2	22	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
3	30	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	40	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	22	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
6	46	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	21	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
9	33	1	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3
10	40	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	38	2	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	23	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	35	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	39	2	6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
15	66	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	19	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	19	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	20	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	19	1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
21	20	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
22	20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	21	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	20	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	20	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	27	2	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
27	50	1	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	22	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	70	1	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4

30	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	20	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	33	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	33	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	68	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	25	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	23	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	28	1	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	20	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
39	22	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
40	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	21	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4
42	21	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
43	22	1	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	21	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
45	44	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
46	34	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	37	2	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	42	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	22	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	22	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	23	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
52	50	1	5	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4
53	30	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	35	1	5	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4
55	30	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	22	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	20	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
58	24	1	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3
59	50	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	45	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	37	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
62	42	2	5	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4
63	40	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	55	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
65	41	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
66	30	2	6	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
67	31	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
68	28	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	30	2	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4

70	42	2	5	1	4	3	2	3	3	4	3	4	4
71	40	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	25	2	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	37	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
74	32	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	48	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
76	29	2	5	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4
77	30	2	6	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	33	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
79	40	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
80	35	2	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
81	34	2	5	1	4	4	3	3	3	4	4	3	4
82	36	2	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4
83	37	1	6	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
84	29	1	6	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
85	37	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
86	32	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
87	27	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	39	2	5	6	4	3	3	3	4	4	4	4	4
89	25	2	5	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4
90	40	2	5	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4
91	35	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
92	66	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
93	30	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	43	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	40	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	40	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	45	1	6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	45	1	6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	52	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	40	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	41	1	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
102	37	1	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
103	45	1	6	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
104	45	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	36	1	5	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4
106	40	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	42	2	6	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	40	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	40	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4



110	40	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	71	1	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	21	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
113	28	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	37	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	31	2	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
116	23	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	33	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	26	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
119	33	2	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
120	38	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	44	1	5	6	4	4	4	2	4	4	4	4	4
122	41	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	42	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	30	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	32	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
126	40	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
127	26	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
128	55	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
129	45	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	33	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	55	1	6	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
132	43	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
133	39	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	32	2	5	6	4	3	3	3	3	4	4	4	4
135	27	2	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	55	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	49	1	6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	32	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
139	68	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
140	42	1	6	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	26	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	36	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	49	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	36	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	36	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	36	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	36	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
TOTAL RESPONDEN					147	147	147	147	147	147	147	147	147
NILAI PER UNSUR					526	516	503	454	516	531	536	528	582

SKM PER UNSUR (dg nilai tertimbang 0,11)	0.394	0.386	0.376	<b>0.340</b>	0.386	0.397	0.401	0.395	<b>0.436</b>
<b>SKM</b>	<b>3.511</b>								
<b>SKM KONVERSI</b>	<b>87.776</b>								

**HASIL PERHITUNGAN:**

- **NILAI SKM = 3.511**
- **MUTU PELAYANAN "B"**
- **KINERJA UNIT PELAYANAN "BAIK"**

Keterangan :

1. JK = Jenis Kelamin (1. Laki-Laki, 2. Perempuan)
2. PT = Pendidikan Tertinggi (1. SD, 2. SMP, 3. SMA, 4. S1, 5. S2, 6.S3)
3. PU = Pekerjaan Utama (1. TNI/Polri, 2. Pegawai Swasta, 3. Wraswasta/Usahawan,  
4. Petani/Peternak, 5. Pelajar, 6. Lainnya)
4. U1 s/d U9 = Unsur pelayanan
5. SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

**KETERANGAN NILAI PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 – 2,5996</b>	<b>25,00 – 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 – 3,064</b>	<b>65,00 – 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 – 3,532</b>	<b>76,61 – 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 – 4,00</b>	<b>88,31 – 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

**KETERANGAN UNSUR PELAYANAN :**

- U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- U2 = Kemudahan prosedur pelayanan
- U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- U5 = Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan
- U6 = Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
- U7 = Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- U8 = Kualitas sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

PNS/TNI/ POLRI	PEGAWAI SWASTA	WIRASWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	PETANI/ PETERNAK	LAIN/ LAIN
39	44	12	38	6	8

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**REKAP JENIS KELAMIN**

LAKI LAKI	PEREMPUAN
72	75

Jumlah Responden berdasarkan pendidikan

**PENDIDIKAN**

SD	SMP	SMA	D1-D4	S1	S2/S3
0	0	34	20	70	23

Lampiran 2, Rincian Hasil kwisioner SKM Periode II Tahun 2023

Kompilasi Hasil Pengumpulan Kwisioner SKM Periode II Tahun 2023

NO	DATA RESPONDEN				UNSUR								
	UMUR	JK	PT	PU	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	33	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	28	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	21	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	30	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	27	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	23	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	31	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	23	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	56	2	6	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	23	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
11	32	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	32	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	68	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	31	2	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4
15	36	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	36	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
17	31	1	6	6	4	3	4	3	4	4	4	3	4
18	37	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	58	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	19	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
21	20	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	21	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
23	18	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
24	20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	44	2	4	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
26	52	1	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4
27	40	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	35	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4
29	38	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
30	37	1	2	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
31	41	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	32	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4

33	32	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	33	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	39	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	39	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	32	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	31	1	5	6	4	3	4	4	4	4	4	4	4
39	23	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	31	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	24	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	31	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
43	28	1	1	2	3	3	3	2	3	4	3	3	1
44	33	1	3	6	3	3	2	3	3	4	4	4	4
45	25	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	40	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	29	1	4	6	3	3	3	3	3	4	4	3	4
48	37	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	34	1	6	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4
50	36	1	2	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
51	35	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	29	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
53	26	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	39	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	25	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	22	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	36	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	36	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
59	43	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	27	2	5	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61	27	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	26	1	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	39	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	39	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	39	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	33	1	5	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4
67	32	1	5	6	4	4	3	3	4	4	3	3	4
68	40	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	44	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	34	1	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	46	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	28	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4

73	28	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	42	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	42	2	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
76	41	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
77	68	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
78	48	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	41	2	6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	27	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	30	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	28	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	26	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	36	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	27	1	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	26	2	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	37	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	29	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	27	1	5	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	29	1	4	6	4	4	3	3	3	4	4	4	4
91	41	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	22	1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
93	31	2	5	6	4	4	3	3	3	4	4	4	4
94	27	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	20	2	5	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
96	33	1	3	6	3	3	2	2	3	3	3	3	4
97	28	2	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
98	25	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
99	20	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	38	2	6	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4
101	25	1	5	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4
102	53	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	31	1	5	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
104	37	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	27	1	5	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	41	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	45	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
108	36	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	41	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	26	1	4	6	4	4	3	3	3	3	4	4	4
111	32	1	5	6	4	4	4	3	4	4	3	3	3
112	36	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4

113	36	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	43	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	27	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	35	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	36	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	28	2	5	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
119	22	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
120	31	1	5	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4
121	32	1	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
122	30	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	48	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
124	26	1	4	6	4	4	3	3	3	3	4	4	4
125	23	2	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	31	2	5	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
127	29	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	33	1	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
129	40	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	39	1	5	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3
131	20	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
132	42	1	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4
133	24	1	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
134	20	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
135	20	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
136	20	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	40	1	3	6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
138	39	1	5	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4
139	36	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
140	45	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
141	39	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
142	32	1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
143	21	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	29	1	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4
145	45	2	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4
146	47	1	6	1	4	3	3	2	3	4	4	3	4
147	47	1	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
148	43	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	40	2	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL RESPONDEN					149	149	149	149	149	149	149	149	149
NILAI PER UNSUR					539	536	523	483	533	545	546	546	576
<b>SKM PER UNSUR (dg nilai tertimbang 0,11)</b>					<b>0.398</b>	<b>0.396</b>	<b>0.386</b>	<b>0.357</b>	<b>0.393</b>	<b>0.402</b>	<b>0.403</b>	<b>0.403</b>	<b>0.425</b>

<b>SKM</b>	<b>3.564</b>
<b>SKM KONVERSI</b>	<b>89.089</b>

**HASIL PERHITUNGAN:**

- NILAI SKM = 3.564
- MUTU PELAYANAN = "A"
- KINERJA UNIT PELAYANAN "BAIK SEKALI"

Rekapitulasi Jumlah dan Jenis <i>Stake holder</i>					
PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta/ Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Petani/ Peternak	Lain lain
39	36	21	29	9	15

REKAP JENIS KELAMIN <i>stake holder</i>	
LAKI LAKI	PEREMPUAN
103	46

REKAP PENDIDIKAN TERAKHIR PENDIDIKAN <i>Stake holder</i>					
SD	SMP	SMA	D1-D4	S1	S2/S3
1	9	38	15	80	6

**KETERANGAN UNSUR PELAYANAN :**

- U1 = Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- U2 = Kemudahan prosedur pelayanan
- U3 = Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
- U4 = Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- U5 = Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- U6 = Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
- U7 = Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- U8 = Kualitas sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan pengguna layanan.