

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1

COVER

DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	10
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18

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 mengamankan 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 Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi 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 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah.

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 Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

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 Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah 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 Peraturan Daerah.
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 UPT PPIPK, UPT PSMB 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	15
2.	Pengumpulan Data	Februari – Juli 2023	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2023	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 69 orang. Selanjutnya responden diambil seluruhnya dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah keseluruhan dari Unit Layanan sampel responden yang telah dikumpulkan dalam satu periode SKM untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan adalah 69 orang. (lampiran data)

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 69 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	39.1%
		PEREMPUAN	42	60.9%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	17	24.7%
		DIII	0	0%
		SI	50	72.4%
		S2	2	2.9%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	4	5.8%
		TNI	0	0%
		SWASTA	9	13%
		WIRUSAHA	10	14.5%
		LAINNYA	46	66.7%
4	JENIS LAYANAN	RUMAH KEMASAN	32	46.4%
		RUMAH COKELAT	13	18.8%
		PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG	24	34.8%

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		3,3	3,2	3,2	3,0	3,3	3,4	3,6	3,4	3,6
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM	Unit Layanan	84,10 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,0. Selanjutnya Persyaratan layanan dan Prosedur Layanan yang mendapatkan nilai 3,2 adalah nilai kedua terendah. Begitu juga Waktu Pelayanan dengan nilai 3,2 termasuk unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,6, selanjutnya dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,6 dan Perilaku Pelaksana dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,4.

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 :

- "Biaya/Tarif pelayanan agar lebih murah sehingga dapat bersaing dengan competitor lainnya".
- "Prosedur layanan agar dipermudah dan sudah memakai system elektronik".
- "Perlu adanya standar pelayanan yang terlihat di area pelayanan".
- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat serta kualitas internetnya diperbaiki dan ditingkatkan".
- "Penambahan Pegawai yang berkompeten dan kapasitas SDMnya ditingkatkan".
- "Perlu adanya produk standing pouch".
- "Syarat Pelayanan agar dipermudah dan apabila perlu didampingi oleh pegawai pelayanan".
- "Penambahan bahan baku".
- "Agar dipercepat proses penyelesaian pekerjaan".
- "Sarana dan Prasarananya perlu ditingkatkan lagi".
- "Penambahan berbagai jenis olahan makanan dan minuman coklat yang

bervariasi”

- “Perlu adanya katalog produk dan jasa dalam pelayanan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, dan layanan pengaduan agar dapat diperbaiki”.
- “Perlu Adanya Informasi Alur Standar Operasional Prosedur (SOP)”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur prosedur dan biaya tarif dapat digambarkan sebagai berikut :

- Biaya tarif pelayanan dan produk yang ditawarkan masih tergolong sedikit mahal belum dapat bersaing dengan produk yang ada diluar.
- Prosedur pelayanan dan Persyaratan pelayanan masih belum mudah dirasakan oleh masyarakat. Layanan registrasi online dan ketersediaan Katalog Produk dan variasi beragam produk yang ditawarkan belum memadai.

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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 04 September 2023 (Berita Acara terlampir). 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	Biaya / Tarif	Mengevaluasi Biaya / Tarif perLayanan dan Produk	√		√		PSMB, PPIPK
2	Prosedur Pelayanan	Peningkatan Kualiatas Internet	√		√		PSMB, PPIPK

		Papan Informasi/Banner SOP, Layanan Offline/Online dan Katalog Produk	√	√	PSMB, PPIPK
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	PSMB, PPIPK
3	Persyaratan	Syarat di permudah,Papan Informasi/Banner,Layanan Offline dan Online	√	√	PSMB, PPIPK
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√	PSMB, PPIPK

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juli 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,1..
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/Tarif, Prosedur Pelayanan, Biaya/Tarif, dan Persyaratan Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,6, selanjutnya dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,6 dan Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,4.

Kota Palu, 28 Agustus 2023

KEPALA DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH



RICHARD ARNALDO, SE., M.Sa
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 19821123 200604 1 006

LAMPIRAN

A. Kuesioner

CONTOH KUESIONER	
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU	
Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :	
PENDAPAT RESPONDE TENTANG PELAYANAN <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

B. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	4	2	3	3	4	3	4
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	2	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	3	4
7	4	3	3	3	3	4	4	3	4
8	3	4	4	3	4	3	4	3	4
9	3	3	3	2	3	3	3	3	4
10	3	2	3	3	3	3	4	3	2
11	3	3	2	3	3	3	4	3	1
12	4	3	2	3	3	4	4	3	2
13	3	4	4	3	4	3	4	3	3
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	3	3	3	4	4	4
17	4	3	3	3	3	4	4	3	4
18	3	4	3	2	3	4	4	4	4
19	4	4	4	3	3	3	4	4	4
20	3	3	3	2	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	3	4	3	2	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	3	4	3	4	4	4
25	3	4	4	4	3	3	4	4	4
26	4	3	3	2	3	3	4	3	4
27	3	3	3	2	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
29	3	3	2	3	3	3	3	4	4
30	3	4	3	3	3	3	4	3	4
31	3	3	3	2	3	3	3	3	4
32	3	3	2	3	3	4	4	4	3
Jumlah Unsur	104	104	101	85	100	105	116	106	117
NRR / Unsur	3.250	3.250	3.156	2.656	3.125	3.281	3.625	3.313	3.656
NRR tertimbang Unsur	0.361	0.361	0.351	0.295	0.347	0.365	0.403	0.365	0.406
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									81.424

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = 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 RATA-RATA
U1	Pelayanan	3.250
U2	Prosedur	3.250
U3	Waktu pelayanan	3.156
U4	Biaya/harf	2.656
U5	Proble layanan	3.125
U6	Kompetensi pelaksana	3.281
U7	Perilaku pelaksana	3.625
U8	Sarana dan Prasarana	3.313
U9	Perencanaan Pengabdian	3.656

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 81.424 = Baik

Skala Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,21 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN RUMAH COKELAT**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Rata-rata	45	44	45	42	46	47	49	45	47	
NRR / unsur	3.452	3.355	3.452	3.231	3.538	3.615	3.769	3.692	3.615	
NRR tertimbang unsur	0.355	0.378	0.355	0.359	0.393	0.402	0.419	0.410	0.402	
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										88.248

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 20
- 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 RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.452
U2	Prosedur	3.355
U3	Waktu pelayanan	3.452
U4	Biaya/tarif	3.231
U5	Produk layanan	3.538
U6	Kompetensi pelaksana	3.615
U7	Perilaku pelaksana	3.769
U8	Sarana dan Prasarana	3.692
U9	Pengamanan Pengabdian	3.615

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88.248 = Baik

Skala Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 85,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 85,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN RUMAH KEMASAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
7	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
12	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
15	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
16	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Uraian unsur	75	73	77	76	76	81	81	77	86	
NRR / unsur	3.250	3.292	3.208	3.167	3.250	3.375	3.458	3.208	3.583	
NRR tertimbang / unsur	0.361	0.366	0.356	0.352	0.361	0.375	0.364	0.356	0.396	*)
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										82.755

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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.250
U2	Prosedur	3.292
U3	Waktu pelayanan	3.208
U4	Biaya/cara	3.167
U5	Produk layanan	3.250
U6	Kompetensi pelayanan	3.375
U7	Perilaku pelayanan	3.458
U8	Garana dan Fasilitas	3.208
U9	Pemangangan Peningkatan	3.583

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 82.755 = Baik

Mutu Pelayanan :

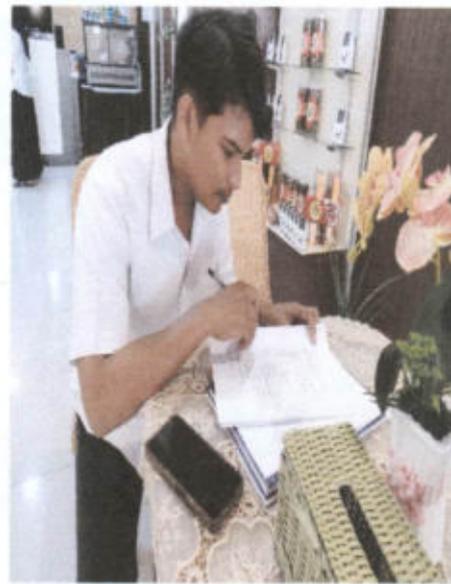
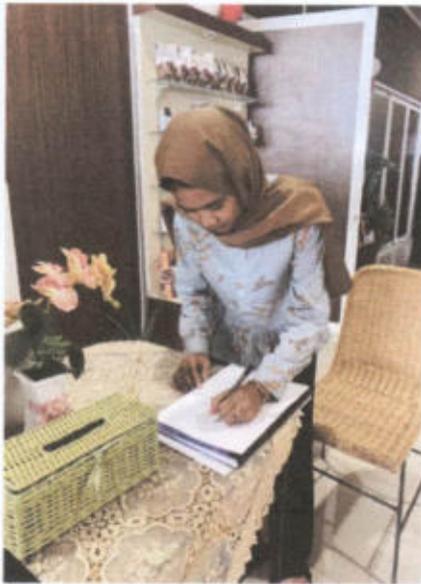
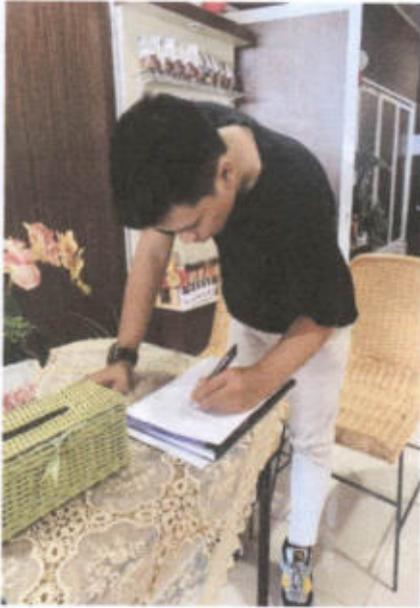
- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 78,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 78,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

C. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

1. Pelayanan Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang



2. Pelayanan Rumah Cokelat



3. Pelayanan Rumah Kemasan

