

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2024

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 10

ANALISIS HASIL SKM..... 10

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2 Rencana Tindak Lanjut 11

BAB V 13

KESIMPULAN 13

LAMPIRAN..... 14

1. Kuesioner 14

2. Hasil Pengolahan Data 15

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 22

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 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 2024 (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 Bidang DAGLU, Bidang PSDI, UPT PPIPK, UPT PSMB, UPT PPK 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 10 (Sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	15
2.	Pengumpulan Data	Februari – Oktober 2024	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	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 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 163 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 163 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	99	61%
		PEREMPUAN	64	39%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	46	28%
		DIII	0	0%
		SI	99	61%
		S2	18	11%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	12	7.3%
		TNI	0	0%
		SWASTA	43	26.3%
		WIRSAUSAHA	35	21.4%
		LAINNYA	73	44.7%
4	JENIS LAYANAN	PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	46	28.2%
		PENGUJIAN DAN SERTIFIKASI MUTU BARANG	42	25.7%

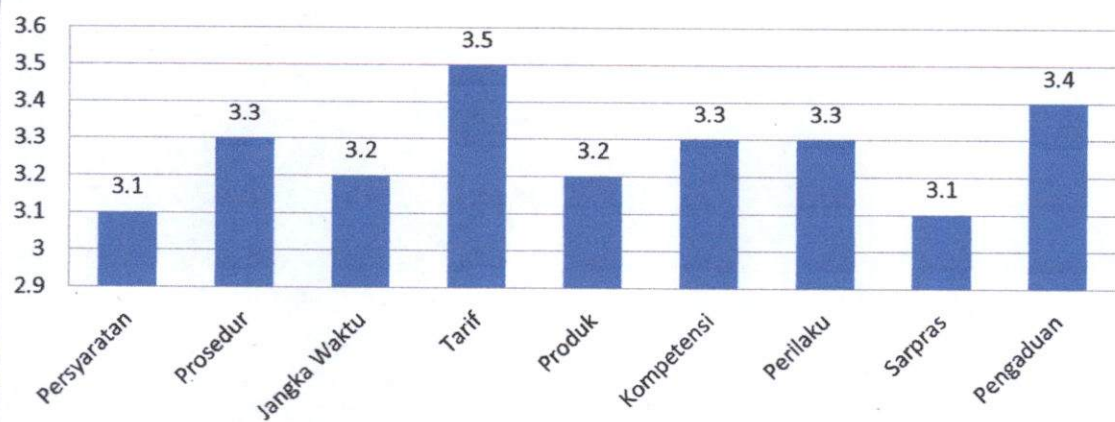
		INKUBATOR BISNIS TEKNOLOGI INFORMASI	25	15.3%
		KLINIK EKSPOR	10	6.1%
		SURAT KETERANGAN ASAL	10	6.1%
		RUMAH KEMASAN	21	12.8%
		RUMAH COKELAT	9	5.6%

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		3,1	3,3	3,2	3,5	3,2	3,3	3,3	3,1	3,4
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM	Unit	82,20 (B atau Baik)								
Layanan										

**IKM per Unsur pada Disperindag
Provinsi Sulawesi Tengah
Tahun 2024**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan dan Sarana Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,1. Selanjutnya waktu Pelayanan dan Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,2 adalah nilai kedua terendah. Begitu juga Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Perilaku Pelaksana, dengan nilai 3,3 termasuk unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,4, selanjutnya nilai tertinggi berikutnya dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,5.

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 :

- “Penambahan persediaan dan bahan baku produk”.
- “Masih kurangnya informasi terkait program-program pelayanan”.
- “Waktu proses pelayanan agar dipercepat”.
- “Menambah sarana dan prasarana yang memadai”.
- “Prosedur layanan agar dipermudah dan sudah memakai system elektronik”.
- “Perlu adanya standar pelayanan yang terlihat di area pelayanan”.
- “Penambahan Pegawai yang berkompeten dan kapasitas SDMnya ditingkatkan”.
- “Perlu adanya produk standing pouch”.
- “Syarat Pelayanan agar dipermudah dan apabila perlu didampingi oleh pegawai pelayanan”.
- “Agar dipercepat proses penyelesaian pekerjaan”.
- “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 Persyaratan, Sarana Prasarana, waktu Pelayanan dan Produk Layanan Pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Persyaratan masih yang ditawarkan masih kurang dipahami oleh masyarakat.
- Sarana dan Prasarana yang diberikan masih kurang memadai dari segi kenyamanan, pengolahan pelayananan
- Waktu Pelayanan yang diberikan masih sering tertunda dari jadwal penyelesaian yang diberikan
- Produk Layanan yang di tawarkan masih banyak yang belum dipahami oleh masyarakat

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 Bulan November 2024. 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	Sarana dan Prasarana	Mengevaluasi Sarana dan Prasarana Pelayanan	√		√		PPK, PPIPK,IBTI
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan Pelayananan	√		√		PSMB, PPIPK, PPK

		Papan Informasi/Banner SOP, Layanan Offline/Online dan Katalog Produk	√	√	PSMB, PPIPK, PPK
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	PSMB, PPIPK, PPK
3	Persyaratan Pelayanan	Syarat di permudah,Papan Informasi/Banner,Layanan Offline dan Online	√	√	PSMB, PPIPK
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap persyaratan pelayanan	√	√	PSMB, PPIPK
4	Produk Pelayanan	Papan Informasi/Banner SOP, Layanan Offline/Online dan Katalog Produk, Informasi Program-Program Layanan	√	√	PSMB, PPIPK,PPK, IBTI,DAGLU

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu tahun mulai Januari hingga Oktober 2024, 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 82,2.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana Pelayanan, Waktu Pelayanan, Produk Pelayanan, dan Persyaratan Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,4, dan dari unsur Biaya/Tarif dengan nilai 3,5.

Kota Palu, 04 November 2024

Pih. KEPALA DINAS
PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH



Mira Yulastuti, S.T., M.P

Pembina TK. I / IV b

NIP. 19730831 200012 2 002

LAMPIRAN

A. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal :

Waktu :

08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

Jenis Layanan yang diterima :

Profil Responden

Jenis Kelamin :

LP

Usia :Tahun

Pendidikan :

SDSMPSMAS1S2S3

Pekerjaan :

PNSTNIPolriSwastaWirausahaLainnya :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
1. Tidak sesuai
2. Kurang sesuai
3. Sesuai
4. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
1. Tidak mudah
2. Kurang mudah
3. Mudah
4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
1. Tidak cepat
2. Kurang cepat
3. Cepat
4. Sangat 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
4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
1. Tidak kompeten
2. Kurang kompeten
3. Kompeten
4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara 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
1. Buruk
2. Cukup
3. Baik
4. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
1. Tidak ada
2. Ada tetapi tidak berfungsi
3. Berfungsi kurang maksimal
4. Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN :

14

B. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL

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	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	4	3	3	2	4	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
9	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
Nilai /Unsur	30	31	34	40	35	33	30	31	40	
NRR / unsur	3.000	3.100	3.400	4.000	3.500	3.300	3.000	3.100	4.000	
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.344	0.378	0.444	0.389	0.367	0.333	0.344	0.444	*)
										3.378
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										84.444

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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.000
U2	Prosedur	3.100
U3	Waktu pelayanan	3.400
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.500
U6	Kompetensi pelaksana	3.300
U7	Perilaku pelaksana	3.000
U8	Sarana dan Prasarana	3.100
U9	Penanganan Pengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **84.444 = Baik**

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 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 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	4	4	3	3	3	3	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
5	3	3	2	3	3	3	3	3	4
6	3	3	2	3	3	3	3	3	4
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4
8	3	3	3	3	4	4	3	3	4
9	4	4	4	3	3	3	3	3	4
10	3	3	4	2	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	3	3	3	3	4	3	4
13	4	4	3	2	4	4	4	3	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	4	4	3	3	3	3	4	3	4
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	2	3	3	4	4
23	2	3	2	2	3	3	3	2	3
24	4	4	4	2	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	2	3	3	3	4
27	3	4	3	3	3	3	4	3	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	2	3	3	3	3	1
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	4	4
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	4	4	3	2	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	4	3	3	4
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Jumlah /Unsur	141	144	132	123	137	143	148	140	161
NRR / unsur	3.357	3.429	3.143	2.929	3.262	3.405	3.524	3.333	3.833
NRR tertimbang/ unsur	0.373	0.381	0.349	0.325	0.362	0.378	0.392	0.370	0.426
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									3.357
									83.929

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83.929 = Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.357
U2	Prosedur	3.429
U3	Waktu pelayanan	3.143
U4	Biaya/tarif	2.929
U5	Produk layanan	3.262
U6	Kompetensi pelaksana	3.405
U7	Perilaku pelaksana	3.524
U8	Sarana dan Prasarana	3.333
U9	Penanganan Pengaduan	3.833

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN KLINIK EKSPOR

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	4	4	4	3	4	3	3	4
2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
ΣNilai /Unsur	31	33	34	40	33	33	32	31	40
NRR / unsur	3.100	3.300	3.400	4.000	3.300	3.300	3.200	3.100	4.000
NRR tertbg/ unsur	0.344	0.367	0.378	0.444	0.367	0.367	0.356	0.344	0.444
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									85.278

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.100
U2	Prosedur	3.300
U3	Waktu pelayanan	3.400
U4	Biaya/tarif	4.000
U5	Produk layanan	3.300
U6	Kompetensi pelaksana	3.300
U7	Perilaku pelaksana	3.200
U8	Sarana dan Prasarana	3.100
U9	Penanganan Pengaduan	4.000

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 85.278 = Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 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 KEMASAN

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	3	3	3	3	3	3	3	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	1
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1
17	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
Nilai /Unsur	63	63	64	61	62	63	63	62	21	
NRR / unsur	3.000	3.000	3.048	2.905	2.952	3.000	3.000	2.952	1.000	
NRR tertbg/ unsur	0.333	0.333	0.339	0.323	0.328	0.333	0.333	0.328	0.111	*)
										2.762
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										69.048

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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 69.048 = Kurang Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.000
U2	Prosedur	3.000
U3	Waktu pelayanan	3.048
U4	Biaya/tarif	2.905
U5	Produk layanan	2.952
U6	Kompetensi pelaksana	3.000
U7	Perilaku pelaksana	3.000
U8	Sarana dan Prasarana	2.952
U9	Penanganan Pengaduan	1.000

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN INKUBATOR BISNIS TEKNOLOGI INFORMASI

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	4	3	4	4	3	3	2	4
2	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	4	3	4	3	3	3	2	1
7	3	3	3	4	4	3	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	3	3	3	3	3	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	3	4
13	4	3	3	4	3	4	4	3	4
14	3	4	3	4	3	3	4	3	3
15	3	4	3	4	3	4	4	2	3
16	3	3	3	3	4	4	4	3	3
17	3	3	2	2	2	3	3	3	2
18	3	3	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	4	3	4
24	3	3	3	4	3	4	4	3	4
25	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Jumlah /Unsur	78	87	80	95	81	86	93	77	91
NRR / unsur	3.120	3.480	3.200	3.800	3.240	3.440	3.720	3.080	3.640
NRR tertimbang/ unsur	0.347	0.387	0.356	0.422	0.360	0.382	0.413	0.342	0.404
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									85.333

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA
U1	Persyaratan	3.120
U2	Prosedur	3.480
U3	Waktu pelayanan	3.200
U4	Biaya/tarif	3.800
U5	Produk layanan	3.240
U6	Kompetensi pelaksana	3.440
U7	Perilaku pelaksana	3.720
U8	Sarana dan Prasarana	3.080
U9	Penanganan Pengaduan	3.640

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 85.333 = Baik

Skala Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 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)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)		
1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
8	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
Nilai /Unsur	32	33	34	26	30	32	32	33	35		
NRR / unsur	3.556	3.667	3.778	3.111	3.333	3.556	3.556	3.667	3.889		
NRR tertbg/ unsur	0.395	0.407	0.420	0.348	0.370	0.395	0.395	0.407	0.432	)	
										3.568	
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										89.198	

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.556
U2	Prosedur	3.667
U3	Waktu pelayanan	3.778
U4	Biaya/tarif	3.111
U5	Produk layanan	3.333
U6	Kompetensi pelaksana	3.556
U7	Penilaku pelaksana	3.556
U8	Sarana dan Prasarana	3.667
U9	Penanganan Pengaduan	3.889

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 89.198 = Sangat Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 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 PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN**

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	2	4	3	3	3	2	3
2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
3	3	3	2	4	3	3	3	2	3
4	3	3	2	4	3	3	3	2	3
5	3	3	2	4	3	3	3	2	3
6	3	3	2	4	3	3	3	2	3
7	3	3	2	4	3	3	3	2	3
8	3	3	2	4	3	3	3	2	3
9	3	3	2	4	3	3	3	3	3
10	2	3	2	4	3	3	3	3	3
11	2	3	2	4	3	3	3	3	3
12	3	2	3	4	3	4	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	3	3
14	3	2	3	4	3	4	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	2	3	2	4	2	3	3	2	3
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4
19	2	3	2	4	2	3	3	2	3
20	2	3	2	4	2	3	3	3	3
21	2	3	2	4	2	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	2	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	3
24	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	3	3	2	2	3	3	3	2	3
26	3	3	3	4	3	3	3	2	3
27	2	3	2	4	2	3	3	2	3
28	3	3	2	4	2	3	3	2	4
29	2	3	2	4	2	3	3	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	2	4
31	4	4	3	4	3	4	4	3	4
32	3	4	3	4	4	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4
34	3	4	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	4	4	4	4	3	3	4
36	4	4	3	4	3	3	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	4	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	4	4	3	4
42	4	4	3	4	4	3	3	4	4
43	4	4	3	4	3	4	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai R/Unsur	137	145	124	182	137	146	148	122	158
NRR / unsur	2.978	3.152	2.696	3.957	2.978	3.174	3.217	2.652	3.435
NRR tertbg/ unsur	0.331	0.350	0.300	0.440	0.331	0.353	0.357	0.295	0.382
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									*) 3.138
									**) 78.442

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 = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 78.442 = Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2.978
U2	Prosedur	3.152
U3	Waktu pelayanan	2.696
U4	Biaya/tarif	3.957
U5	Produk layanan	2.978
U6	Kompetensi pelaksana	3.174
U7	Perilaku pelaksana	3.217
U8	Sarana dan Prasarana	2.652
U9	Penanganan Pengaduan	3.435

C. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

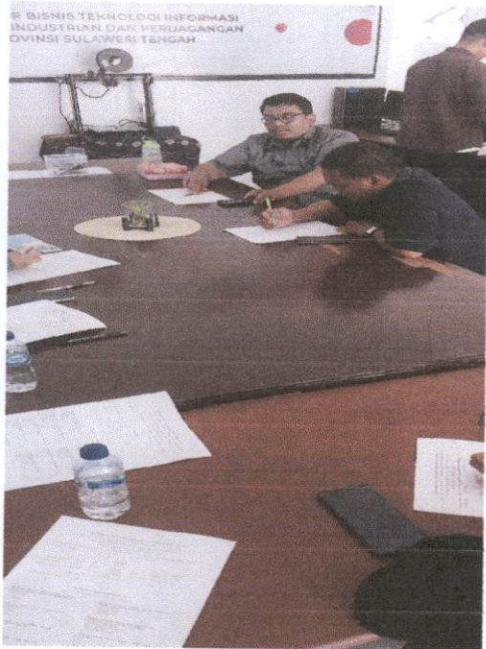
1. Pelayanan Surat Keterangan Asal



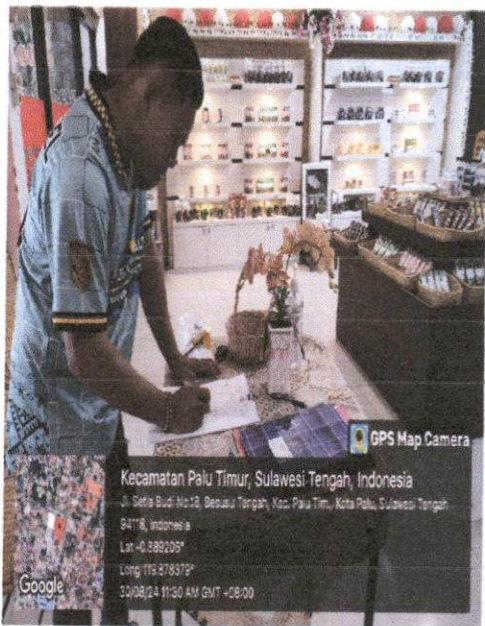
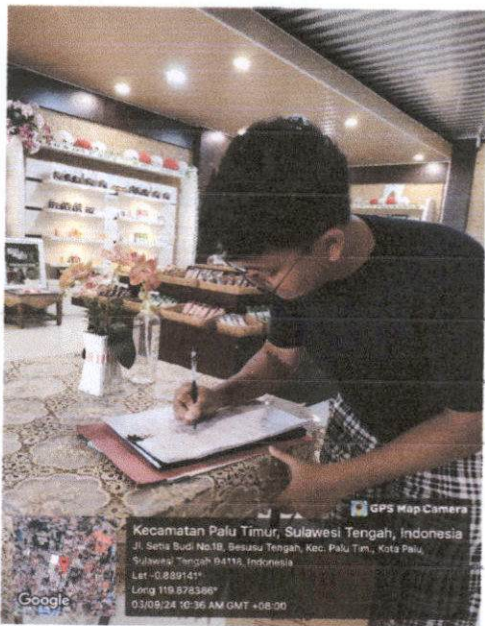
2. Pelayanan Klinik Ekspor



3. Pelayanan Inkubator Bisnis Teknologi Informasi



4. Pelayanan Rumah Cokelat



5. Pelayanan Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang

