

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI**  
**LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH VI**  
**TAHUN 2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner	13
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	14
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	15

# **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 Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI 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 administrasi yang telah diberikan oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI.

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 *Online* pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI dengan melalui portal *sistem.lldikti6.id* dan laman resmi LLDIKTI Wilayah VI.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang dijawab oleh responden secara langsung saat mengajukan pelayanan/ pertanyaan melalui E-ULT menggunakan akun masing-masing dosen. 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 Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI 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 *real time* 24 jam melalui sistem dan laman (selalu dimutakhirkan). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung dihitung secara *online*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara *real time* dan selalu termutakhirkan 24 jam, pada periode: 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dari data responden yang mengisi SKM dalam periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023, didapatkan hasil jumlah total responden = 3.208 responden. Termasuk di dalamnya yang telah mengisi saran dan masukan sejumlah = 1.358 responden.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023 yaitu sejumlah 3.208 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	1682	52,4 %
		PEREMPUAN	1526	47,6 %
2	PENDIDIKAN	Pascasarjana	2208	68,8 %
		Sarjana	850	26,5 %
		Diploma	131	4,1 %
		SMA/ sederajat	19	0,6 %
3	PEKERJAAN	Dosen	2180	67,95 %
		Mahasiswa	10	0,35 %
		Lainnya	1018	31,7 %
4	JENIS LAYANAN	Beban Kerja Dosen (BKD)	145	4.52 %
		FORLAP/PDDIKTI	232	7.23 %
		Hubungan Masyarakat	8	0.25 %
		Izin / Tugas Belajar PNS	38	1.18 %
		Jabatan Fungsional / SIJAGO	875	27.28 %

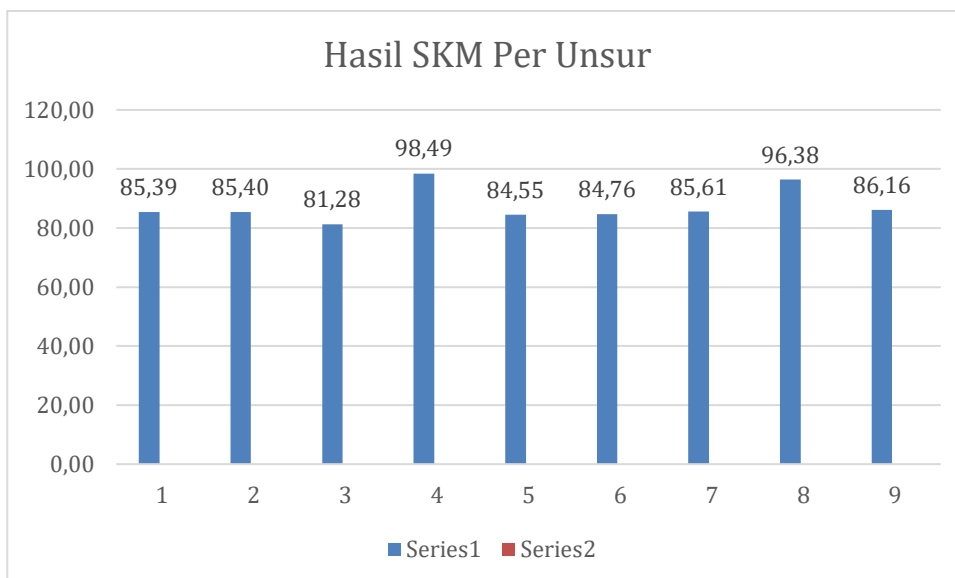
		Karis/Karsu	9	0.28 %
		Kenaikan Gaji Berkala/KGB PNS	24	0.75 %
		Kenaikan Pangkat / Inpassing Yayasan	315	9.82 %
		Kenaikan Pangkat PNS	21	0.66 %
		Kendala / Permasalahan pada Sistem LLDIKTI	153	4.77 %
		Konsultasi Pemutakhiran Data Mandiri (Mysapk)	9	0.28 %
		Konsultasi Pencairan Gaji, Uang Makan, Serdos	133	4.15 %
		Legalisir Ijazah	6	0.19 %
		Penambahan Data Dosen pada Sistem LLDIKTI	130	4.05 %
		Penambahan Riwayat Dosen pada Sistem LLDIKTI	314	9.79 %
		Penelitian dan Pengabdian	37	1.15 %
		Penilaian Prestasi Kerja/SKP PNS	34	1.06 %
		Penomoran Ijazah Nasional (PIN)	53	1.65 %
		Pensiun PNS	16	0.50 %



		Perubahan Data Dosen pada Sistem LLDIKTI	216	6.73 %
		Pindah Homepage Dosen Yayasan	139	4.33 %
		Presensi Dosen	10	0.31 %
		Satya Lancana PNS	17	0.53 %
		Sertifikasi Dosen (Serdos)	61	1.90 %
		SIMLITABMAS	12	0.37 %
		SISTER	384	11.97 %
		SK Jafung dan PAK	156	4.86 %
		SPJ Gaji dan Serdos	72	2.24 %
		Studi Lanjut Dosen Yayasan (Pengaktifan Kembali)	93	2.90 %
		Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak (SPTJM)	16	0.50 %
		Tunjangan Keluarga PNS (KP4)	12	0.37 %

## 1.2 Bagan Hasil SKM Unit Layanan (Per Unsur Layanan)

Berdasarkan data SKM tersebut dapat disusun bagan Hasil SKM Per Unsur sebagai berikut :



1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Kecepatan Waktu
4	Kesesuaian Biaya
5	Kesesuaian SP
6	Kompetensi
7	Perilaku
8	Penanganan
9	Sarana Prasarana

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data tahun 2023, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 81,28%. Selanjutnya Kesesuaian SP nilai terendah kedua yaitu 84,55%; Kompetensi nilai terendah ketiga yaitu 84,76%
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian Biaya mendapatkan nilai tertinggi 98,49% dari unsur layanan, selanjutnya penanganan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 96,38% dan tertinggi ketiga adalah sarana dan Prasarana dengan nilai 86,16%.

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

Kategori	Saran / Kritik / Aduan	Waktu
Kecepatan Waktu	Untuk selanjutnya bisa lebih cepat dalam menanggapi pengaduan pengguna layanan.	2023-06-13 09:34:39
	Akan lebih baik lagi jika respon/balasan diberikan dalam waktu yang tidak terlalu lama.	2023-05-17 12:25:12
	Saran untuk layanan helpdesk, untuk memberikan respon bisa fast respon seperti dulu, karena saya menggunakan helpdesk karena saya punya pengalaman yang sangat baik dulunya yakni fast respon. namun sekarang terkesan sangat lama, apakah standar kerjanya berubah atau beban kerja yang berubah ? sekiranya ini bisa diperbaharui dan di kontrol lagi. terimakasih atas bantuanya.	2023-11-17 22:17:30
Kompetensi	Saya sudah melaporkan (dilampiri surat) terkait perbaikan data di PDDIKTI dari nama sampai nomor ijazah yang tidak sesuai tetapi yang diinputkan oleh operator LLDIKTI VI masih salah, yang perlu digaris bawahi adalah apakah dari kualitas SDM yang tidak kompeten dan masih dipakai atau dari ketelitian dan kemampuan SDM yang kurang dan hal ini membutuhkan pemrosesan waktu sampai berbulan-bulan lamanya, dari sisi pengaduan juga tidak ada tanggapan. Maka dari itu perlunya adanya perbaikan SDM yang berkualitas dan paham dari tugasnya.	2023-10-15 07:59:07
Kesesuaian SP	Belum ada kesesuaian jawaban, sehingga kami masih belum bisa menyelesaikan masalah	2023-05-09 10:23:17

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan khususnya terkait pengajuan dokumen telah dilaksanakan secara *online*, dan apabila dokumen belum lengkap akan dikembalikan, pengajuan akan semakin cepat apabila pengusul telah melengkapi ajuan sesuai dengan persyaratan.
- Masih terdapat kesenjangan kompetensi petugas pelayanan, hal ini berdampak pada pengguna layanan yang belum terpuaskan atas jawaban atau pengetahuan dari petugas pemberi pelayanan. Diperlukan pengembangan kompetensi berupa pelatihan teknis bagi petugas pelayanan secara berkelanjutan.
- Kesesuaian Standar Pelayanan belum mendapatkan nilai optimal, dikarenakan beberapa factor seperti kesenjangan kompetensi petugas pelayanan dan publikasi standar pelayanan yang belum optimal sehingga pengguna layanan belum mengetahui batasan dalam setiap kategori layanan yang diterima.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis 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.

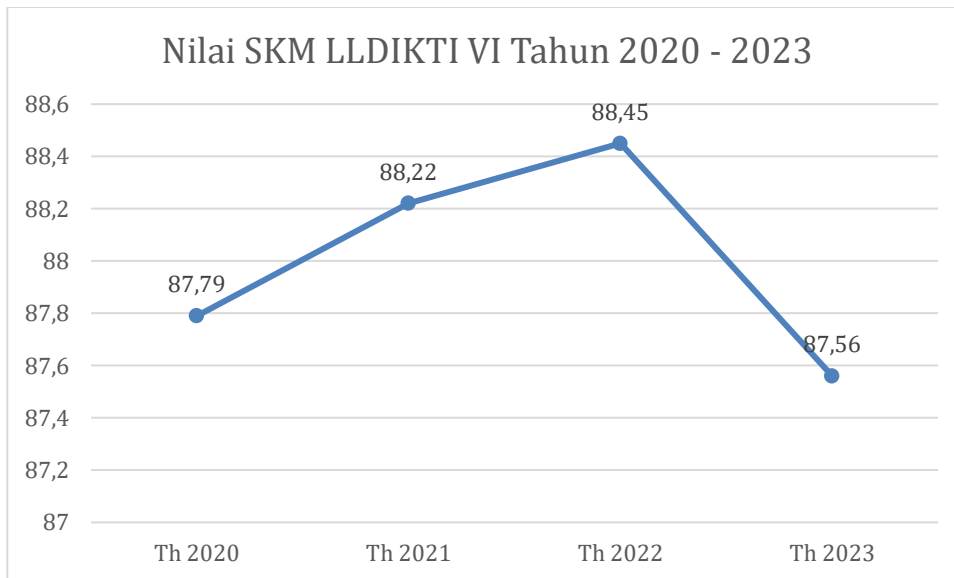
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi	Pelatihan Teknis Pengembangan Kapasitas Pelayanan	v				SDM dan Humas

<b>2</b>	<b>Waktu Pelayanan</b>	Pelatihan penggunaan layanan <i>online</i> LLDIKTI wilayah VI		<b>V</b>		<b>V</b>	<b>SI dan Humas</b>
		Jangka waktu SOP ditampilkan/ dipampangkan (infografis)	<b>V</b>				<b>Humas</b>
		Sosialisasi lagi terkait informasi layanan		<b>V</b>			<b>Humas</b>
		Mengundang lppm dari perguruan tinggi			<b>V</b>		<b>Humas</b>
		Forum dosen LLDIKTI PNS dan non PNS				<b>V</b>	<b>HKTL</b>
<b>3</b>	<b>Kesesuaian Standar Pelayanan</b>	Pelatihan Teknis Pengembangan Kapasitas Pelayanan	<b>V</b>				<b>SDM dan Humas</b>

### 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 Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tren SKM LLDIKTI Wilayah VI mengalami kenaikan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 yakni dari 87,79% sampai dengan 88,45%. Kemudian terjadi penurunan pada hasil nilai SKM LLDIKTI Wilayah VI di tahun 2023 menjadi 87,56%. Setelah dilakukan analisis, faktor tertinggi akibat penurunan kecepatan waktu layanan dari aspek pengusulan Jabatan Fungsional. Dengan adanya perubahan peraturan terkait jabatan fungsional, khususnya terkait pengakuan Angka Kredit, yang berubah - ubah sejak awal tahun. Hal tersebut menyebabkan usulan yang masuk menjadi bertambah hampir 50% sehingga memerlukan waktu dan tenaga lebih dari tahun sebelumnya. Selain itu terdapat perubahan kebijakan terkait penggunaan SISTER ke SISTER CLOUD serta SISTER DISPAKATI, yang juga memakan waktu serta *error* data antara PDDIKTI, SISTER, dan SIASN, sedangkan target penyelesaian bersamaan dengan waktu target usulan - usulan Jabatan Fungsional terutama Lektor Kepala dan Guru Besar.

Sebagai solusi atas kendala tersebut, disusun beberapa rencana peningkatan kinerja diantaranya:

- a) Menentukan skala prioritas terkait penyelesaian layanan jabatan fungsional, konversi Angka Kredit, validasi Beban Kerja Dosen, serta layanan-layanan lain di pokja Sumber Daya Perguruan Tinggi (SDPT);
- b) Memaksimalkan peran anggota pokja sesuai dengan skala prioritas, serta kemampuan masing-masing;
- c) Memaksimalkan komunikasi dengan pengguna layanan, baik melalui surat edaran, maupun program pendampingan.

## BAB V

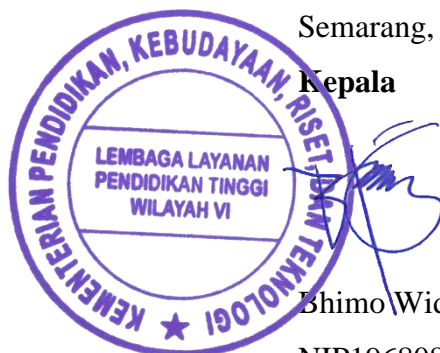
### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah VI, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 87,56% dan telah melebihi dari target minimal yaitu 85%.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Kompetensi, dan Kesesuaian Standar Pelayanan. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi dan perlu untuk dipertahankan serta ditingkatkan, yaitu: Kesesuaian Biaya mendapatkan nilai tertinggi 98,49%, selanjutnya penanganan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 96,38% dan tertinggi ketiga adalah sarana dan Prasarana dengan nilai 86,16%.

Semarang, 23 Januari 2024

**Kepala**



Bhimo Widyo Andoko

NIP196808051994031001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



### 1. Umur

### 2. Jenis Kelamin

- Laki-Laki       Perempuan

### 3. Pendidikan Terakhir

- Pascasarjana       Sarjana       Diploma       SMA/Sederajat

### 4. Pekerjaan Utama

- PNS       Dosen       Mahasiswa       Lainnya

### 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- Sangat sesuai       Sesuai       Kurang sesuai       Tidak sesuai

### 6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini.

- Sangat mudah       Mudah       Kurang mudah       Tidak mudah



**7. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.**

- Sangat tepat waktu       Tepat Waktu       Kurang tepat waktu       Tidak tepat waktu

**8. Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian biaya (ada pungutan tambahan tidak resmi).**

- Tidak ada       Kadang kadang       Sering       Selalu

**9. Bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh unit ini ?**

- Sangat sesuai       Sesuai       Kurang sesuai       Tidak sesuai

**10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.**

- Sangat kompeten       Kompeten       Kurang kompeten       Tidak kompeten

**11. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.**

- Sangat sopan dan ramah       Sopan dan ramah       Kurang sopan dan ramah       Tidak sopan dan ramah

**12. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.**

- Dikelola dengan baik       Berfungsi kurang maksimal       Ada tetapi tidak berfungsi       Tidak ada

**13. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan di unit ini?**

- Sangat Baik       Baik       Kurang       Buruk

**14. Saran dan Masukan**

[Kirim Data](#)



## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN									
DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN		LLDIKTI WILAYAH VI							
JENIS LAYANAN									
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									9
2									9
3									9
4									9
5									9
6									9
7									9
8									9
9									9
10									9
11									9
12									9
13									9
14									9
15									9
16									9
17									9
18									9
19									9
20									9
21									9
22									9
23									9
24									9

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.  
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:  
1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

Bobot nilai: 1/9      0,111111

ΣNilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR / pertanyaan									
NRR tertbg/ pertanyaan									
NRR tertbg/unsur	0,000								

**IKM Unit pelayanan**      0,000      0,000

**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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	0,000
U2	Prosedur Pelayanan	0,000
U3	Kecepatan Pelayanan	0,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	0,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	0,000
U6	Kompetensi Pelugas	0,000
U7	Perilaku Pelugas Pelayanan	0,000
U8	Penanganan Pengaduan	0,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	0,000

**Rata-Rata**      0,000

**IKM UNIT PELAYANAN :**      0,00

**Mutu Pelayanan :**

**Mutu Pelayanan :**

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

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik									
Kurang Baik									
Baik									
Sangat Baik									
Kosong									
Total Persentase									
Total Responden	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

## Tangkapan layar hasil SKM 2023:

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

No	Uraian	Jumlah Data	Rerata Nilai	Aksi
1	Umur	3208		<a href="#">Detail</a>
2	Jenis Kelamin	3208		<a href="#">Detail</a>
3	Pendidikan Terakhir	3208		<a href="#">Detail</a>
4	Pekerjaan Utama	3208		<a href="#">Detail</a>
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	3208	85.39%	<a href="#">Detail</a>
6	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini.	3208	85.40%	<a href="#">Detail</a>
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3208	81.28%	<a href="#">Detail</a>
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian biaya (ada pungutan tambahan tidak resmi).	3208	98.49%	<a href="#">Detail</a>
9	Bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh unit ini ?	3208	84.55%	<a href="#">Detail</a>
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	3208	84.76%	<a href="#">Detail</a>
11	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	3208	85.61%	<a href="#">Detail</a>
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	3208	96.38%	<a href="#">Detail</a>
13	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan di unit ini?	3208	86.16%	<a href="#">Detail</a>
14	Saran dan Masukan	1358		<a href="#">Detail</a>

Rata-rata Prosentase SKM = 87.56%

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Sangat sesuai	Sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
3208	1372	1802	29	5

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Pendidikan Terakhir

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Pascasarjana	Sarjana	Diploma	SMA/Sederajat
3208	2208	850	131	19

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Pekerjaan Utama

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	PNS	Dosen	Mahasiswa	Lainnya
3208	169	2011	10	1018

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

**Rekap Jumlah Jawaban**

Jumlah Jawaban	Sangat sesuai	Sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
3208	1372	1802	29	5

Menampilkan  
10  
data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak sesuai	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Tidak sesuai	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[25%] Tidak sesuai	2023-02-20 15:56:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[25%] Tidak sesuai	2023-05-12 15:20:39	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[25%] Tidak sesuai	2023-05-03 07:45:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[50%] Kurang sesuai	2023-04-13 11:17:01	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[50%] Kurang sesuai	2023-08-02 12:10:13	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Kurang sesuai	2023-02-27 08:08:45	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Kurang sesuai	2023-06-08 12:17:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Kurang sesuai	2023-06-13 15:48:46	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) ... [321](#) Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini.

**Rekap Jumlah Jawaban**

Jumlah Jawaban	Sangat mudah	Mudah	Kurang mudah	Tidak mudah
3208	1394	1762	45	7

Menampilkan  
10  
data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak mudah	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Tidak mudah	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[25%] Tidak mudah	2023-02-22 10:08:27	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[25%] Tidak mudah	2023-02-20 15:56:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[25%] Tidak mudah	2023-04-05 06:39:59	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[25%] Tidak mudah	2023-05-03 07:42:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[25%] Tidak mudah	2023-05-03 07:45:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Kurang mudah	2023-07-21 09:10:15	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Kurang mudah	2023-06-13 14:34:09	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Kurang mudah	2023-01-12 07:52:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) ... [321](#) Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Sangat tepat waktu	Tepat Waktu	Kurang tepat waktu	Tidak tepat waktu
3208	1085	1868	231	24

Menampilkan

10

data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak tepat waktu	2023-10-11 09:03:58	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Tidak tepat waktu	2023-01-03 08:22:53	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[25%] Tidak tepat waktu	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[25%] Tidak tepat waktu	2023-12-08 10:40:54	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[25%] Tidak tepat waktu	2023-01-03 08:23:55	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[25%] Tidak tepat waktu	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[25%] Tidak tepat waktu	2023-01-12 09:02:48	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[25%] Tidak tepat waktu	2023-10-20 14:19:23	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[25%] Tidak tepat waktu	2023-02-17 16:11:20	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[25%] Tidak tepat waktu	2023-07-08 08:45:51	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous **1** 2 3 4 5 ... 321 Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian biaya (ada pungutan tambahan tidak resmi).

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Tidak ada	Kadang kadang	Sering	Selalu
3208	3052	132	10	14

Menampilkan

10

data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Selalu	2023-06-15 10:53:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Selalu	2023-04-27 10:53:48	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[25%] Selalu	2023-02-16 12:45:32	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[25%] Selalu	2023-05-08 10:20:05	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[25%] Selalu	2023-07-07 12:56:52	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[25%] Selalu	2023-07-07 12:57:21	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[25%] Selalu	2023-07-07 12:57:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[25%] Selalu	2023-05-23 03:03:00	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[25%] Selalu	2023-03-01 09:00:33	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[25%] Selalu	2023-06-28 05:15:47	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous **1** 2 3 4 5 ... 321 Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh unit ini ?

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Sangat sesuai	Sesuai	Kurang sesuai	Tidak sesuai
3208	1285	1868	50	5

Menampilkan  
10  
data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak sesuai	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Tidak sesuai	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[25%] Tidak sesuai	2023-02-20 15:56:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[25%] Tidak sesuai	2023-04-05 06:39:59	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[25%] Tidak sesuai	2023-05-03 07:42:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[50%] Kurang sesuai	2023-02-28 14:55:44	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[50%] Kurang sesuai	2023-12-27 12:22:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Kurang sesuai	2023-01-12 07:52:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Kurang sesuai	2023-12-18 11:44:10	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Kurang sesuai	2023-04-13 11:17:01	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous **1** 2 3 4 5 ... 321 Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Sangat kompeten	Kompeten	Kurang kompeten	Tidak kompeten
3208	1308	1849	47	4

Menampilkan  
10  
data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak kompeten	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Tidak kompeten	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[25%] Tidak kompeten	2023-08-03 09:27:22	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[25%] Tidak kompeten	2023-12-27 09:50:24	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[50%] Kurang kompeten	2023-11-21 18:27:40	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[50%] Kurang kompeten	2023-12-27 12:22:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[50%] Kurang kompeten	2023-11-30 14:26:33	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Kurang kompeten	2023-01-12 07:52:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Kurang kompeten	2023-01-30 11:24:57	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Kurang kompeten	2023-04-09 18:28:28	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous **1** 2 3 4 5 ... 321 Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

**Rekap Jumlah Jawaban**

Jumlah Jawaban	Sangat sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Tidak sopan dan ramah
3208	1375	1821	11	1

Menampilkan  
10  
data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak sopan dan ramah	2023-12-13 19:24:10	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-08-02 12:10:13	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-06-08 12:17:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-01-17 09:55:55	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-09-25 08:43:43	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-12-27 09:50:24	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-04-05 06:39:59	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Kurang sopan dan ramah	2023-08-30 04:40:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous **1** 2 3 4 5 ... 321 Next

**Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023**

Pertanyaan : Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

**Rekap Jumlah Jawaban**

Jumlah Jawaban	Dikelola dengan baik	Berfungsi kurang maksimal	Ada tetapi tidak berfungsi	Tidak ada
3208	2761	430	16	1

Menampilkan  
10  
data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Tidak ada	2023-10-06 08:59:42	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-04-09 18:28:28	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-01-19 09:06:16	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-08-02 12:10:13	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-06-08 12:17:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-04-28 08:43:55	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-07-21 12:59:27	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Ada tetapi tidak berfungsi	2023-02-22 10:08:27	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous **1** 2 3 4 5 ... 321 Next

### Hasil SKM Periode 1 Januari 2023 s.d. 31 Desember 2023

Pertanyaan : Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan di unit ini?

#### Rekap Jumlah Jawaban

Jumlah Jawaban	Sangat Baik	Baik	Kurang	Buruk
3208	1460	1722	24	2

Menampilkan

10

data

Pencarian:

No	Jawaban	Waktu	Aksi
1	[25%] Buruk	2023-10-15 07:58:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>
2	[25%] Buruk	2023-10-15 07:59:07	<a href="#">Lihat Tiket</a>
3	[50%] Kurang	2023-10-11 09:03:58	<a href="#">Lihat Tiket</a>
4	[50%] Kurang	2023-09-26 09:00:38	<a href="#">Lihat Tiket</a>
5	[50%] Kurang	2023-06-08 12:17:31	<a href="#">Lihat Tiket</a>
6	[50%] Kurang	2023-06-05 14:22:25	<a href="#">Lihat Tiket</a>
7	[50%] Kurang	2023-04-07 09:29:47	<a href="#">Lihat Tiket</a>
8	[50%] Kurang	2023-01-06 15:52:18	<a href="#">Lihat Tiket</a>
9	[50%] Kurang	2023-02-20 14:23:06	<a href="#">Lihat Tiket</a>
10	[50%] Kurang	2023-04-13 13:38:50	<a href="#">Lihat Tiket</a>

Menampilkan 1 s.d. 10 dari 3,208 data

Previous 1 2 3 4 5 ... 321 Next