



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
KABUPATEN KUNINGAN  
SEMESTER I  
TAHUN 2024**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</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>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	19
4. Publikasi Hasil dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan 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 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan.

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 Bappeda Kabupaten Kuningan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

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

Pelaksanaan SKM menggunakan Media Elektronik dengan menggunakan *google form* yang disebarkan 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 kuisisioner SKM Bappeda Kabupaten Kuningan yaitu:

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Sistem, mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **3. Waktu penyelesaian**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

##### **4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

##### **5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

##### **6. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

## 7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui media elektronik dan hasilnya tersimpan otomatis melalui data base *google form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri secara real time dimanapun, kapanpun atas himbuan 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 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 semester 1, maka populasi penerima layanan pada Bappeda Kabupaten Kuningan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 190 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie *and* Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie *and* Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 127 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**1.1 Jumlah Responden SKM**

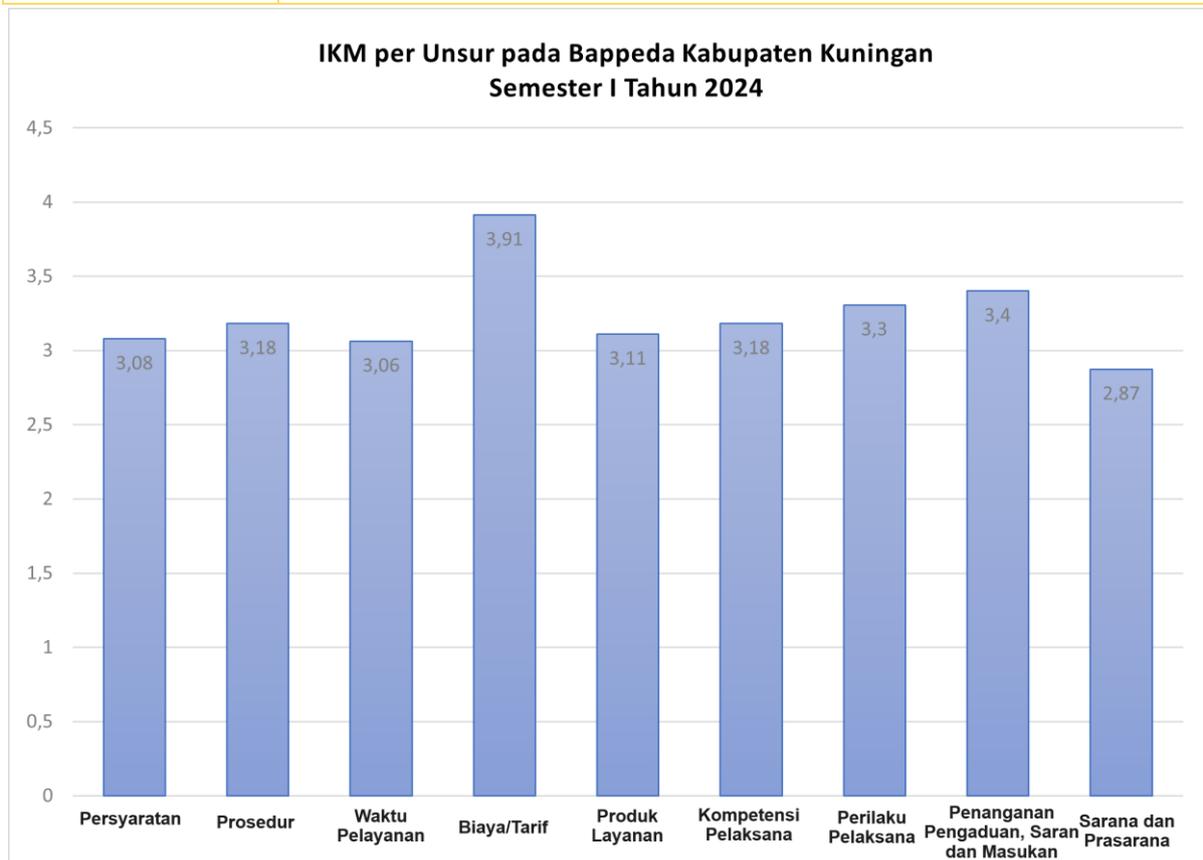
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	75	59,1%
		PEREMPUAN	52	40,9%
2.	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	5	3,9%
		D1/D2/D3	9	7,1%
		S1/S2/S3	113	89,0%
		3.	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI
PEGAWAI SWASTA	5			3,9%
WIRASWASTA/USAHAWAN	1			0,8%
PELAJAR/MAHASISWA	2			1,6%
4.	JENIS LAYANAN	USULAN KEGIATAN	41	32,3%
		KOORDINASI & KONSULTASI PERENCANAAN PEMBANGUNAN	54	42,5%
		HASIL KAJIAN KELITBANGAN	13	10,2%
		DATA & INFORMASI PEMBANGUNAN	19	15,0%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,08	3,18	3,06	3,91	3,11	3,18	3,3	3,4	2,87
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	C
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>80,05 (B atau Baik)</b>								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,87, Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,06;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi yakni 3,91, disusul dengan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,4, serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- Sarana dan Prasarana dinilai belum memenuhi kebutuhan masyarakat/*stakeholder* pembangunan.
- Waktu pelayanan terhadap masyarakat/*stakeholder* pembangunan kurang optimal.
- Data dan informasi yang berasal dari Bappeda belum tersampaikan secara menyeluruh.

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

- Masih adanya keterbatasan petugas dalam mengumpulkan bahan informasi yang akan diinformasikan ke publik.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 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.

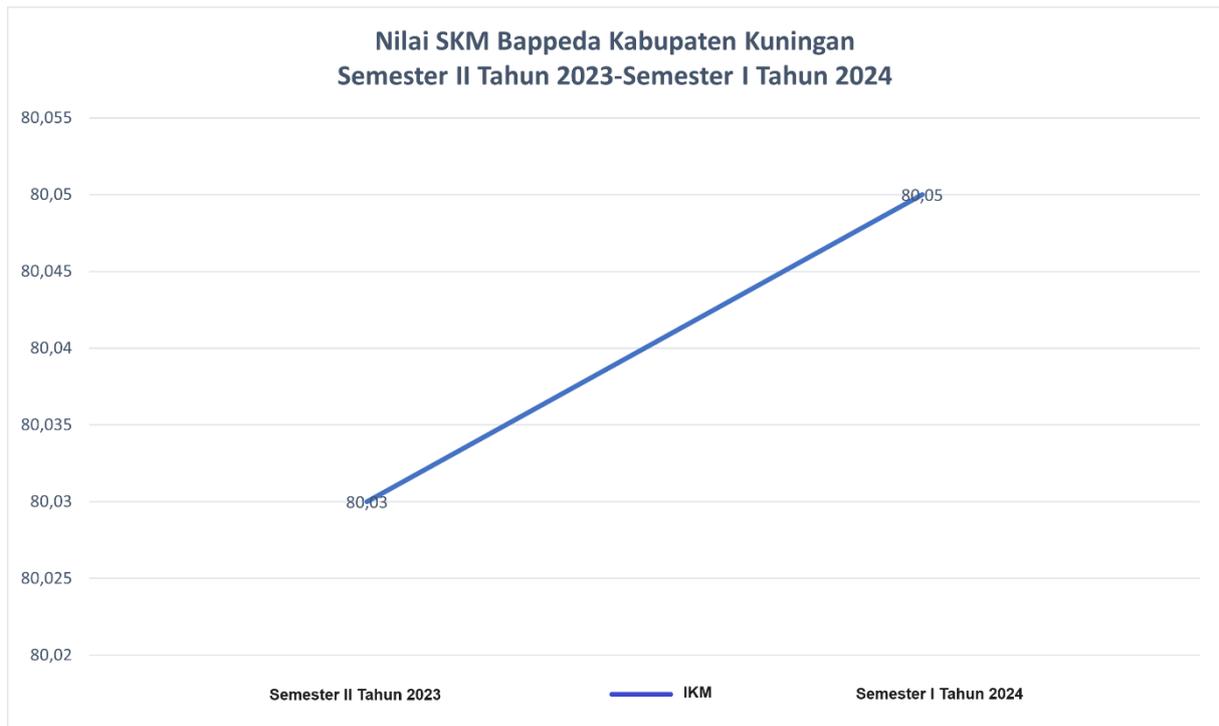
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan dengan memperbaiki dan melakukan pemeliharaan pada sarana prasarana, melakukan

evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapian, dll.), serta peningkatan kompetensi personil. 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.	<b>Sarana dan Prasarana</b>	Meningkatkan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Fungsi Pelayanan Publik	√	√	√	√	<b>Sekretariat</b>
2.	<b>Waktu Pelayanan</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	<b>Seluruh Pegawai Bappeda</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 Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan pada nilai IKM Semester II Tahun 2023 dari 80,03 ke IKM Semester I Tahun 2024 dengan nilai 80,05 di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kuningan.

## **BAB V**

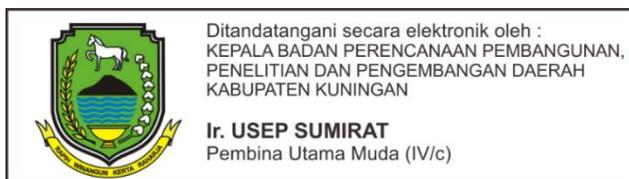
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Bappeda Kabupaten Kuningan sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2023 dengan baik dan benar serta sesuai dengan pedoman dari Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan juga sesuai dengan Peraturan Bupati Kuningan Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.
- Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan BAPPEDA Kabupaten Kuningan dipersepsikan baik oleh Perangkat Daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang berada pada rentang 76,61-88,30 dengan nilai IKM yaitu 80,05.
- Unsur pelayanan di Bappeda Kabupaten Kuningan yang mendapat nilai sangat baik dari pengguna layanan adalah Biaya/Tarif. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah dari pengguna layanan yaitu Sarana dan Prasarana.

Kuningan, 3 Juli 2024

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
KABUPATEN KUNINGAN**



## **LAMPIRAN**

## 1. Kuesioner

### Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

Jenis Pelayanan :

- Usulan Kegiatan
- Koordinasi & Konsultasi Perencanaan Pembangunan
- Hasil Kajian Kelitbang
- Data & Informasi Pembangunan

Umur : ... tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Pendidikan :

- SD
- SMP
- SMA
- D1/D2/D3
- S1/S2/S3

Keatas Pekerjaan :

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilihlah Jawaban sesuai dengan persepsi anda

1. Apakah pada saat pengusulan kegiatan di BAPPEDA, persyaratan yang diminta sesuai dengan kepentingan pengusulan?  
• Tidak Sesuai      • Kurang Sesuai      • Sesuai      • Sangat Sesuai
2. Apakah pelayanan pegawai Bappeda dalam proses pengusulan kegiatan, memudahkan?  
• Tidak Mudah      • Kurang Mudah      • Mudah      • Sangat Mudah
3. Bagaimana kecepatan pelayanan yang diberikan?  
• Tidak cepat      • Kurang cepat      • Cepat      • Sangat Cepat
4. Bagaimana biaya yang diminta atas layanan yang diberikan?  
• Sangat mahal      • Cukup Mahal      • Murah      • Gratis

5. Apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan?
  - Tidak Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Sesuai
  - Sangat sesuai
6. Bagaimana kompetensi petugas yang melakukan pelayanan?
  - Tidak Kompeten
  - Kurang Kompeten
  - Kompeten
  - Sangat Kompeten
7. Bagaimana perilaku petugas dalam melakukan pelayanan?
  - Tidak sopan dan ramah
  - Kurang sopan dan ramah
  - Sopan dan ramah
  - Kompeten sangat sopan dan ramah
8. Adakah penanganan pengaduan pelayanan BAPPEDA?
  - Tidak ada
  - Ada. Tetapi tidak berfungsi
  - Berfungsi kurang maksimal
  - Dikelola dengan baik
9. Bagaimana kualitas sarana prasarana yang ada di BAPPEDA?
  - Buruk
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat Baik

**Mohon kritik dan saran atas pelayanan yang telah Saudara terima:**



Bagian 1 dari 2

## Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I terhadap Pelayanan BAPPEDA Kabupaten Kuningan Tahun 2024

**B** *I* U

Deskripsi formulir

Formulir ini otomatis mengumpulkan email dari semua responden. [Ubah setelan](#)

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

Judul bagian (opsional)

Deskripsi (opsional)

Jenis Pelayanan \*

- Usulan Kegiatan
- Koordinasi & Konsultasi Perencanaan Pembangunan
- Hasil Kajian Kelitbangan
- Data & Informasi Pembangunan

Umur

Teks jawaban singkat

## 2. Hasil Olah Data SKM

FORMAT MENGHITUNG KUESIONER SKM SEMESTER I 2024 BAPPEDA KABUPATEN KUNINGAN

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PENILAIAN										NILAI
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
13	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
14	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
16	3	3	3	4	3	3	3	4	2		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
18	3	4	1	4	3	3	4	3	4		
19	3	4	3	4	3	3	3	3	2		
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3		
21	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
25	3	2	3	3	3	3	3	1	2		
26	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
27	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3		
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
31	3	3	3	4	3	3	3	1	2		
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
34	3	2	3	4	2	3	3	1	2		
35	3	4	3	4	3	3	4	4	2		
36	4	4	4	4	3	4	3	4	3		
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
43	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
46	3	4	3	4	3	3	4	4	3		
47	3	3	2	4	3	3	3	3	2		
48	3	3	3	4	3	3	3	1	3		
49	3	2	2	4	3	2	3	3	2		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
52	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
53	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
54	3	3	3	4	3	3	3	1	2		
55	3	3	2	4	3	3	3	3	3		
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3		

57	4	4	4	4	4	4	4	4	2
58	3	4	3	4	3	4	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	1	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	2
61	3	4	3	4	3	3	4	4	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	3	4	3	3	4	3	2
64	3	3	3	4	3	3	3	4	2
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	1	3
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3
68	3	4	3	4	3	3	4	3	3
69	3	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	4	3	4	3	3	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	3	3	2
72	3	3	3	4	3	3	3	3	2
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	3	3	3	4	3	3	3	1	3
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	3	3	3	4	3	4	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	3	3	4	4	3	4	3	3	3
80	3	4	4	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	3	2	3	4	3	3	3	3	2
83	4	4	3	4	3	4	4	4	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	4	4	3	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	2	2	2	4	2	3	2	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	2	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	4	3	3	1	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	4	3	3
100	3	3	3	4	3	3	4	4	3
101	3	3	3	3	3	3	3	4	3
102	3	3	3	4	3	3	3	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	1	3
104	3	3	3	4	4	3	4	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	4	3
107	4	3	3	4	3	4	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	4	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	2	3	3	4	1
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	4	4	3
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3
117	3	3	3	4	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2

119	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
122	2	3	3	4	3	3	3	4	2	
123	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
124	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
126	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ nilai/Unsur	391	404	389	497	395	404	420	432	365	
NRR/Unsur	3,07874	3,1811	3,06299	3,91339	3,11024	3,1811	3,30709	3,40157	2,87402	
NRR Tertimbang/Unsur	0,33866	0,34992	0,33693	0,43047	0,34213	0,34992	0,36378	0,37417	0,31614	3,20213
IKM Unit Pelayanan										
80,0531										

Keterangan:	No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	
NRR = Nilai rata-rata	U2	sistem, mekanisme, dan Prosedur	
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	waktu penyelesaian Pelayanan	
-*) = jumlah NRR IKM tertimbang	U4	biaya/tarif	
-**) = jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	produk spesifikasi jenis Pelayanan	
NRR Per Unsur = jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi	U6	kompetensi pelaksana	
	U7	perilaku pelaksana	
NRR Tertimbang Perunsur = NRR per unsur x 0,111	U8	penanganan pengaduan, saran dan masukan	
	U9	sarana dan prasarana	
<b>IKM (setelah dikonversi) :</b>			
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		

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

### 4. Publikasi Hasil dan Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

**HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN KUNINGAN SEMESTER I TAHUN 2024**

Jenis Pelayanan : Usulan Kegiatan, Koordinasi dan Konsultasi Perencanaan Pembangunan, Hasil Kajian Kelitbangan, Data & Informasi Pembangunan

<p style="text-align: center;"><b>Nilai IKM:</b> 80,05</p> <p style="text-align: center;"><b>Mutu Pelayanan: B</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Kinerja Unit Pelayanan: Baik</b></p>	<p><b>Responden</b> Jumlah: 127 orang</p> <p><b>Jenis Kelamin:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L = 75</li> <li>• P = 52</li> </ul> <p><b>Pendidikan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SD = 0</li> <li>• SMP = 0</li> <li>• SMA = 5</li> <li>• D1/D2/D3 = 9</li> <li>• S1/S2/S3 = 113</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan: 3,08</li> <li>• Sistem, Mekanisme dan Prosedur: 3,18</li> <li>• Waktu Penyelesaian Pelayanan: 3,06</li> <li>• Biaya/Tarif: 3,91</li> <li>• Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: 3,11</li> <li>• Kompetensi Pelaksana: 3,18</li> <li>• Perilaku Pelaksana: 3,3</li> <li>• Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: 3,4</li> <li>• Saran dan Prasarana: 2,87</li> </ul>	<p><b>Periode Survei: 2 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024</b></p>
<p><b>Rencana Tindak Lanjut: Memperbaiki dan melakukan pemeliharaan pada sarana prasarana, melakukan evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapihan, dll.), serta peningkatan kompetensi personal.</b></p>	
<p><b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b></p>	