



LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM TRIWULAN I
2026) JANUARI-
MARET

politeknik enjiniring pertanian indonesia

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN ANGGARAN 2026**



**POLITEKNIK ENJINIRING PERTANIAN INDONESIA
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun Anggaran 2026 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap 5 (lima) jenis pelayanan terdapat di PEPI yang diberikan oleh pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif tentang persepsi dan harapan masyarakat, sehingga dapat menjadi acuan bagi kami untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini dan memberikan pendapat serta saran yang konstruktif. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada tim survei yang telah bekerja keras untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

VISI MISI

Visi

PEPI memiliki visi, misi dan tujuan dalam melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi. Visi PEPI yaitu: menjadi Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia unggul bertaraf internasional dalam menghasilkan sumber daya manusia pertanian yang profesional, mandiri dan berdaya saing di bidang enjiniring dan teknologi”.

Misi

Dalam rangka mewujudkan visi PEPI maka ditetapkan misi PEPI

sebagai berikut:

- Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi;
- Mengembangkan kelembagaan dan program studi bidang enjiniring dan teknologi pertanian bertaraf internasional dan sesuai kebutuhan sektor pertanian;
- Meningkatkan mutu sumber daya pendidikan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi enjiniring pertanian;
- Menjalin kemitraan dan jejaring kerja sama pendidikan bertaraf internasional
- Mengoptimalkan sistem manajemen administrasi pendidikan bertaraf internasional;
- Menyelenggarakan nilai kejuangan sehingga terbentuk sikap pembiasaan untuk disiplin beribadah, berakhlak mulia, bekerja keras, terus menerus belajar dan berkarya, bermanfaat dan profesi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
VISI MISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II 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.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM.....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

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.

Sesuai amat UU No. 25 tahun 2009 maupun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 maka disusun Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup Kementerian Pertanian. 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.

Sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia sebagai salah satu Unit Pelayanan Tesis (UPT) Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian Kementerian Pertanian, 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 kelaborasi 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.
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup kementerian pertanian.

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 Pendidikan Vokasi yang telah diberikan oleh Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia.

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 Kementerian dan Lembaga;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Kementerian dan Lembaga 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 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan

Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2026 (*Lampiran 1. Hasil Pengolahan Data*).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 19/PERMENTAN/OT.080/4/2018 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit kerja pelayanan publik lingkup kementerian pertanian. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia 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 secara online dimana pengguna layanan sudah menerima layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 3 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari- Maret 2026	10
2.	Pengumpulan Data	Januari- Maret 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari- Maret 2026	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2026	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (*jumlah pemohon*) dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada ***Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dalam kurun waktu Triwulan I dari Bulan Januari hingga maret 2026 adalah sebanyak 50 koresponden*** Dari 5 jenis layanan diantaranya 1. Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Petrtanian, 2.Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, 3. Pengabdian Masyarakat, 4.Administrasi Pendidikan dan 5.Pemanfaatan Teknologi dan Informasi.

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 laporan SKM Triwulan I Tahun 2026.

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

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang *diperoleh yaitu 50 orang responden*, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	57%
		PEREMPUAN	23	43%
2	PENDIDIKAN	SD Kebawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SMA/SMK	28	60%
		Diplomat	10	18%
		S1	12	22%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	6	12%
		Pegawai Swasta	4	10%
		Wiraswasta/Usahawan	10	20%
		Pelajar/Mahasiswa	28	54%
		Lainnya	2	4%
4	JENIS LAYANAN	PENERIMAAN PESERTA DIDIK PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN	24	63%
		PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PERTANIAN	13	23%
		PENGABDIAN MASYARAKAT	3	2%
		ADMINISTRASI PENDIDIKAN	4	3%
		PEMANFAATAN TEKNOLOGI DAN INFORMASI	6	8%

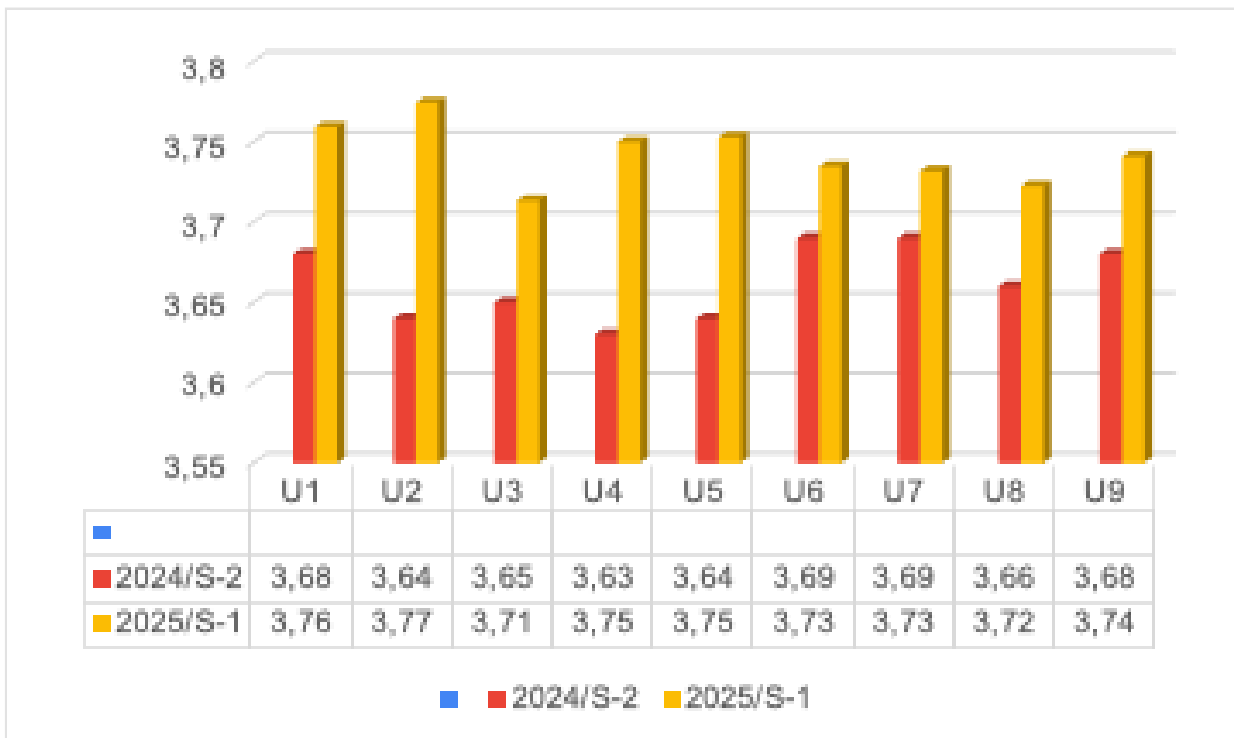
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,76	3,77	3,71	3,75	3,75	3,73	3,73	3,72	3,74
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,55 (A SANGAT BAIK)								

PEROLEHAN PENILAIAN SKM PADA TAHUN 2024 Triwulan I DAN SKM TAHUN 2025 Triwulan I



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapat nilai terendah Waktu penyelesaian jenis pelayanan dengan perolehan nilai 3,71. Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai 3,72 merupakan nilai terendah kedua.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,77 dari unsur persyaratan mendapat nilai 3,76.

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

- Unsur pelayanan pada Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah dari unsur yang lainnya dikarenakan 50 responden terdapat 63% responden dengan jenis layanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian. Untuk jenis layanan tersebut Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dari animo Pendaftaran Mahasiswa Baru yang dilakukan bertahap, sehingganya terdapatnya responden merasa waktu pelayanan dalam pendaftaran online dianggap sesuai dengan ketentuan.
- Unsur pelayanan Penanganan pengaduan, saran dan masukan menjadi penurunan kedua dikarenakan sebagai indikator yang kedua dalam menindaklanjuti 63% responden dalam hal penangan pengaduan. Disisi lain sudah dilakukan dilakukan penangan dalam hal informasi dalam media sosial ataupun whatsapp group, namun masih ada animo Pendaftaran Mahasiswa Baru yang belum mengetahui.
- Unsur pelayanan perilaku pelaksanaan menjadi penurunan ke tiga dikarenakan media yang dipakai adalah whatsapp group dan media sosial. Berkenaan dengan hal tersebut perlunya penyebaran SKM perlunya dilakukan secara offline.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

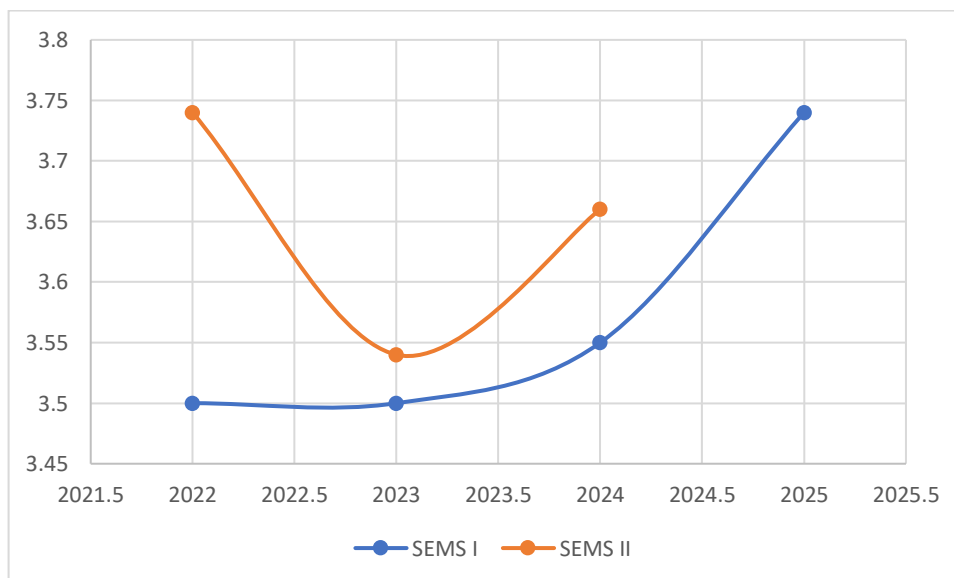
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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)

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 Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Th. 2021 – 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 setiap Triwulan I yang terdapat di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia untuk semester Awal mengalami penurunan, dalam segi pemberian pelayanan khususnya pada jenis Pelayanan Penerimaan Peserta Didik Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Vokasi Pertanian, Pengabdian Masyarakat, Administrasi Pendidikan, Pemanfaatan Teknologi dan Informasi.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Enjiniring Pertanian Indonesia, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang lebih Baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana dan Perilaku pelaksana menjadikan prioritas pada penilaian selanjutnya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapat nilai 3,77, Unsur Prosedur pelaksana mendapat nilai 3,76, dan Produk spesifikasi jenis pelayanan mendapat nilai 3,75, dari unsur penilaian diharapkan dapat dipertahan dan Kompetensi pelayanan perlunya diketehauai untuk seluruh petugas.

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
<i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responder)</i>	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 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
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	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
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	SARAN DAN MASUKAN :

2. Lampiran Contoh Olah Data SKM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
<i>dst</i>									
∑ Nilai/ Unsur	###	###	###	###	###	###	###	###	###
NRR Unsur	###	###	###	###	###	###	###	###	###
NRR tertimbang unsur	###	###	###	###	###	###	###	###	###
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik									

Keterangan:

U1 – U9 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

***) = Jumlah NRR Tertimbang X 25

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,111

