

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (JANUARI s.d MARET)



BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SETDA PROVINSI BALI
TAHUN 2024



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III 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 ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rekomendasi	10
4.3 Rencana Tindak Lanjut	10
4.4 Tren Nilai SKM	11
LAMPIRAN	12



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 Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali 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



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah sebagai berikut.

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.



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali) adalah tim yang bertugas untuk melaksanakan Kegiatan Persiapan, Pelaksanaan maupun Pelaporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* melalui *Google Form* 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 Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali 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 berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis terekap pada Google Drive. 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 setiap Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Maret 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2024	3



2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 600 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 217 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



BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 224 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	119	53%
		Perempuan	107	47%
2	Pendidikan	SD	3	1,33%
		SMP	4	1,77%
		SMA/SMK	50	22,12%
		D-I	2	0,88%
		D-II	0	0,00%
		D-III	9	3,98%
		D-IV/S-I	127	56,19%
		S-2	31	13,72%
3	Penerima Layanan	Masyarakat Umum	37	16,37%
		Instansi Swasta/BUMD/BUMN	3	1,33%
		Instansi Vertical Termasuk TNI/Polri	0	0,00%
		Perangkat Daerah Provinsi	184	81,42%
		Perangkat Daerah Kabupaten/Kota	2	0,88%
4	Jenis Layanan	Layanan Surat Masuk	60	26,55%
		Layanan Pengajuan Hibah dan Bantuan Sosial	4	1,77%
		Layanan Perjalanan Dinas	17	7,52%
		Layanan Penyediaan Makanan dan Minuman	25	11,06%
		Layanan Peminjaman Ruang Rapat di Lingkungan Setda Provinsi Bali	5	2,21%
		Layanan Peminjaman Kendaraan Dinas	12	5,31%
		Layanan Data Laporan Keuangan dan Perlengkapan dan Barang Milik Daerah	38	16,81%
		Layanan Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Penunjang Acara	19	8,41%
		Layanan Keprotokolan	18	7,96%
		Layanan Kearsipan	28	12,39%



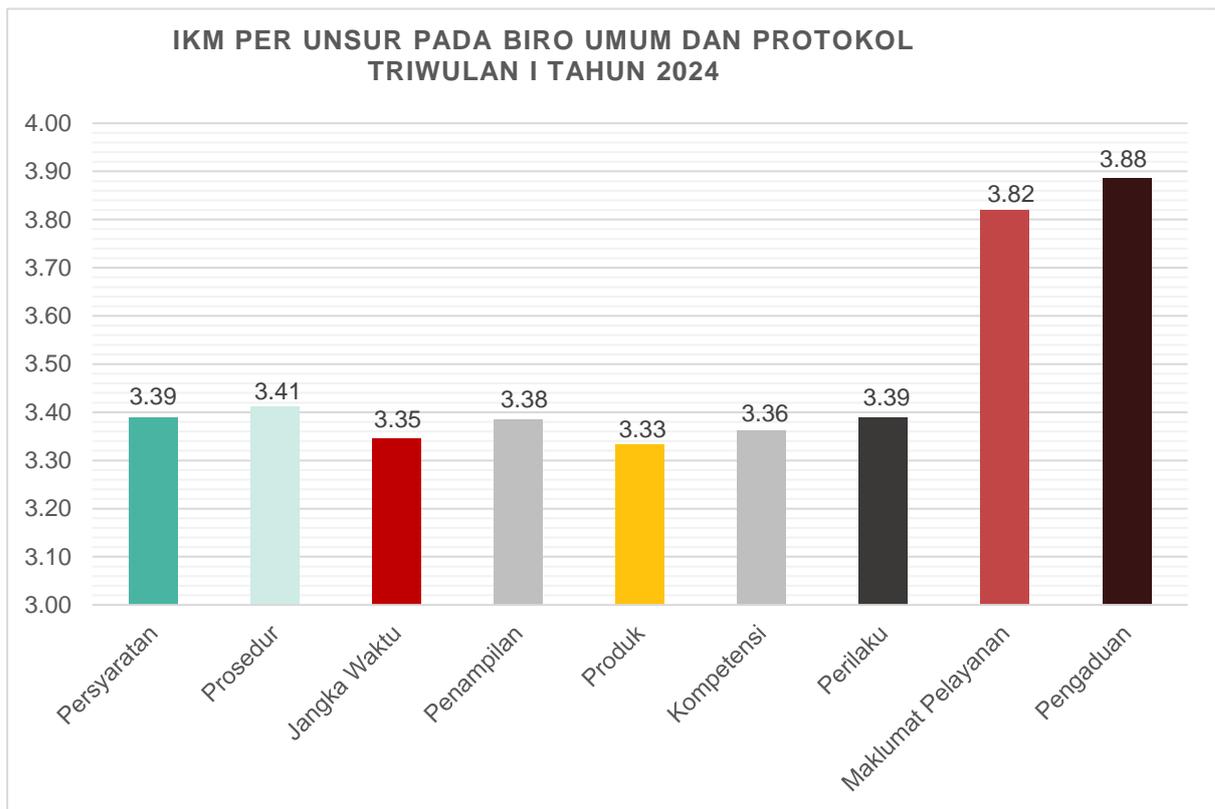
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,39	3,41	3,35	3,38	3,33	3,36	3,39	3,82	3,88
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	87,00 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan dan Kesesuaian Produk Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,35 dan 3,33.
2. Sedangkan unsur Pengaduan Pengguna Layanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 3,88.

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 :

- " Tingkatkan layanan dengan baik"
- "untuk pelayanan kearsipan perlu ditunjuk staf untuk menanganinya dan apabila menerima tamu di subag kearsipan perlu ditunjuk mc"
- " Guna mewujudkan pelayanan prima fasilitas dan SDM mesti terus ditingkatkan melalui adanya insentif dan kesempatan kepada pelaksana pelayanan untuk meningkatkan kompetensi"
- " pelayanan laporan keuangan dan BMD sudah cukup baik dan mohon ditingkatkan validitasnya"

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

- Tidak mempublikasikan secara *offline* layanan yang tersedia pada Biro Umum dan Protokol



4.2 Rekomendasi

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (3 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 2 kali dalam setahun) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 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.

Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 2 (dua) unsur dengan Nilai IKM terendah yaitu Unsur Waktu Pelayanan dengan Nilai 3,35 dan Unsur Kesesuaian Produk Layanan dengan Nilai IKM 3,33. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Bulan April				Penanggung Jawab
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Meningkatkan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan di Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali		√			Kepala Biro Umum dan Protokol
2	Kesesuaian Produk Layanan	Menyesuaikan dan mereview kembali produk layanan yang tersedia dengan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan			√	√	Kepala Biro Umum dan Protokol



4.4 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 pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I Tahun 2023 hingga Triwulan I Tahun 2024 pada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Link Kuesioner : : <https://forms.gle/YwkUg2b2TzeXsD1i9>



**BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SETDA PROVINSI BALI**

KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO UMUM DAN PROTOKOL SETDA PROV. BALI TRIWULAN I TAHUN 2024

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi anda mengisi survey merupakan masukan bagi kami dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

1. SD
2. SMP
3. SMA/SMK
4. D-I
5. D-II
6. D-III
7. D-IV/S-1
8. S-2
9. S-3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Penerima Layanan *

- Masyarakat Umum
- Instansi Swasta/BUMD/BUMN
- Instansi Vertical termasuk TNI/Polri
- Perangkat Daerah Provinsi
- Perangkat Daerah Kabupaten/Kota

Jenis Layanan Yang Diterima *

- Layanan Surat Masuk
- Layanan Pengajuan Hibah dan Bantuan Sosial
- Layanan Perjalanan Dinas
- Layanan Penyediaan Makanan dan Minuman
- Layanan Peminjaman Ruang Rapat di Lingkungan Setda Provinsi Bali
- Layanan Peminjaman Kendaraan Dinas
- Layanan Data Laporan Keuangan dan Perlengkapan dan Barang Milik Daerah
- Layanan Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Penunjang Acara
- Layanan Keprotokolan
- Layanan Kearsipan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

⋮

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur layanan yang diberikan *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara penampilan petugas dalam pelayanan terkait atribut pakaian dinas *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



...

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum * dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

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

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan *

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Diterapkan
- Diterapkan Tetapi Kurang Maksimal
- Diterapkan Sepenuhnya



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengaduan pengguna layanan *

- Tidak ada Pengaduan Pengguna
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Tetapi Kurang Maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Mohon memberikan KRITIK dan SARAN terhadap pelayanan yang kami berikan. Untuk pelayanan kami yang lebih baik lagi

Teks jawaban panjang

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA UNTUK MENGGISI KUISIONER KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK, TERIMA KASIH

Deskripsi (opsional)



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



2. Hasil Olah Data SKM

Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2024

Jumlah Responden : 226 Orang

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4
8	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
...
226	3	4	3	3	3	4	3	4	4
Jumlah	766	771	756	765	753	760	766	863	878
Indeks SKM	3,39	3,41	3,35	3,38	3,33	3,36	3,39	3,82	3,88
Nilai per unsur	84,73	85,29	83,63	84,62	83,30	84,07	84,73	95,46	97,12
SKM Unit Pelayanan									87,00

NO. Unsur	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Nilai Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,39	B
U2	Prosedur	3,41	B
U3	Jangka Waktu Penyelesaian	3,35	B
U4	Penampilan Petugas	3,38	B
U5	Produk Pelayanan	3,33	B
U6	Kompetensi Petugas	3,36	B
U7	Perilaku Petugas	3,39	B
U8	Maklumat Pelayanan	3,82	A
U9	Layanan Pengaduan	3,88	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,063	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,531	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

