

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**LAYANAN SI PATUH**

**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**  
**KABUPATEN TEMANGGUNG**  
**TAHUN 2021**

## 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) .....	8
<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>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner .....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	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.

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 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung 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.

Pada awal tahun 2021, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung melalui Bidang Perpustakaan menyelenggarakan layanan Si Patuh atau layanan Sirkulasi Tanpa Sentuh, yaitu pengembangan layanan sirkulasi dengan sistem tertutup dan menerapkan protokol kesehatan dalam pemberian layanannya. Setelah satu tahun selama pandemi Covid-19 diharuskan menutup seluruh layanan perpustakaan karena dikhawatirkan akan menjadi klaster baru penyebaran Covid-19, layanan Si Patuh diharapkan dapat memberikan alternatif layanan sirkulasi kepada pemustaka. Layanan ini memungkinkan pemustaka dapat tetap meminjam buku koleksi perpustakaan di masa pandemi Covid-19. Selama pandemi Covid-19 perpustakaan harus menutup seluruh layanannya.

Hasil survei layanan Si Patuh 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 Si Patuh yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### 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 PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung 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 dengan cara petugas mengirimkan link kuesioner kepada penerima layanan Si Patuh melalui aplikasi wa layanan si Patuh dan meminta pemustaka untuk mengisi secara mandiri link kuesioner tersebut. 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 6 (bulan) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus - September 2021	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2021	7

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) Si Patuh pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung berdasarkan perkiraan jumlah penerima layanan selama 6 (enam) bulan pertama sejak layanan Si Patuh diluncurkan, yaitu bulan Januari sampai dengan Juni 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 127 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 92 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

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

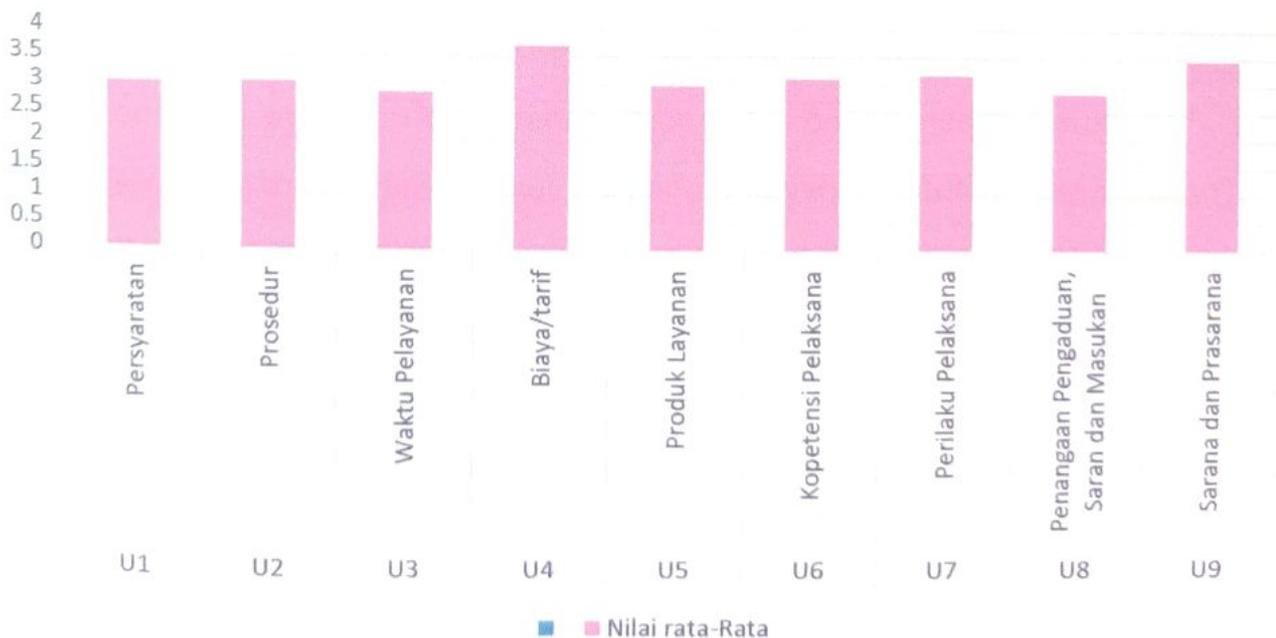
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	25 %
		PEREMPUAN	68	74 %
		TIDAK MENGISI	2	1 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	32	35%
		SLTA	8	10%
		DI/DII/DIII	47	50%
		DIV/S1	1	1%
		S2 KEATAS	2	2%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	8	9%
		KARYAWAN SWASTA	14	15%
		WIRASWASTA/PENGUSAHA	8	10%
		PELAJAR/MAHASISWA	48	53%
		PETANI/BURUH	1	1%
		LAINNYA	5	5%
		TIDAK MENGISI	8	7%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN SI PATUH	92	100%

## 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 :

Unit Layanan		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,01	3,04	2,86	3,69	2,98	3,11	3,18	2,86	3,46
Kategori		C	C	C	A	C	B	B	C	B
IKM Unit Layanan		78,24 (B atau Baik)								

### IKM per Unsur pada Dinpusip Kabupaten Temanggung Tahun 2021



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,86. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai kategori C adalah Persyaratan, Produk Layanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan masing-masing perolehan nilai 3,01, 2,98 dan 2,86
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai 3,69 dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,46.

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 :

- “Semoga tetap lebih lengkap koleksinya walaupun pandemi”.
- “Penambahan jumlah buku berdasarkan survei online menggunakan link”.
- “Pemberitahuan terlebih dahulu jika admin Layanan Patuh Berkepentingan”.
- “Ditambah lagi koleksi dan fasilitas layanannya”.
- “Koleksi buku kurang lengkap”.
- “Perlu menambah koleksi bacaan fiksi”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan Si Patuh menerapkan pemesanan pinjam buku melalui WA dengan jam layanan yang disesuaikan dengan jam kerja pegawai. Bila jam layanan Si Patuh selesai/tutup maka secara otomatis pesan yang dikirim oleh pemustaka akan sampai kepada petugas layanan pada saat jam buka kembali layanan Si Patuh. Hal ini yang dirasa belum dipahami oleh masyarakat sehingga ada beberapa permintaan pemesanan pinjam buku pada saat jam layanan tutup menjadi lambat responnya.

- Sebagian besar aduan yang masuk adalah permintaan untuk penambahan koleksi perpustakaan yang memang sudah 2 (dua) tahun Perpustakaan Kabupaten Temanggung tidak ada penambahan koleksi perpustakaan dikarenakan refocusing anggaran yang dipergunakan untuk program percepatan penanganan Covid-19

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan dengan menggunakan rapat intern untuk membahas langkah yang akan dilakukan untuk memperbaiki unsur layanan dengan nilai terendah. Melalui rapat tersebut diperoleh hasil :

1. Layanan Si Patuh membutuhkan waktu pelayanan 2 x jam kerja layanan ini dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada petugas melakukan penelusuran keabsah perpustakaan yang dipesan oleh pemustaka dan membuat jadwal pengambilan buku pesanan untuk pemustaka agar saat pengambilan tidak terjadi kerumunan di perpustakaan. Hal ini yang oleh pemustaka/pengguna layanan Si Patuh dirasa terlalu lama, karena sebelum pandemi sudah terbiasa datang langsung ke perpustakaan dan melakukan penelusuran serta meminjam buku di waktu yang sama. Untuk itu saat ini perpustakaan sudah membuka layanan SABAR yaitu layanan Sirkulasi dan Inventaris berjarak. Melalui layanan Sabar pemustaka sudah bisa datang langsung ke perpustakaan untuk melakukan penelusuran atau memilih sendiri buku yang ingin dipinjam/dibaca. Namun, walaupun sudah ada Layanan Sabar, Layanan Si Patuh akan tetap berjalan seperti biasanya sebagai alternatif layanan sirkulasi.
2. Produk layanan perpustakaan yang paling utama adalah koleksi perpustakaan. Menyediakan koleksi perpustakaan terbaru yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya adalah tujuan sebuah perpustakaan. Sepanjang tahun 2020 Perpustakaan Kabupaten Temanggung memang tidak memiliki anggaran untuk menambah koleksi perpustakaan. Hal ini dikarenakan adanya refocusing anggaran untuk percepatan penanganan Covid-19. Tahun 2021, perpustakaan tidak ada penambahan buku fisik

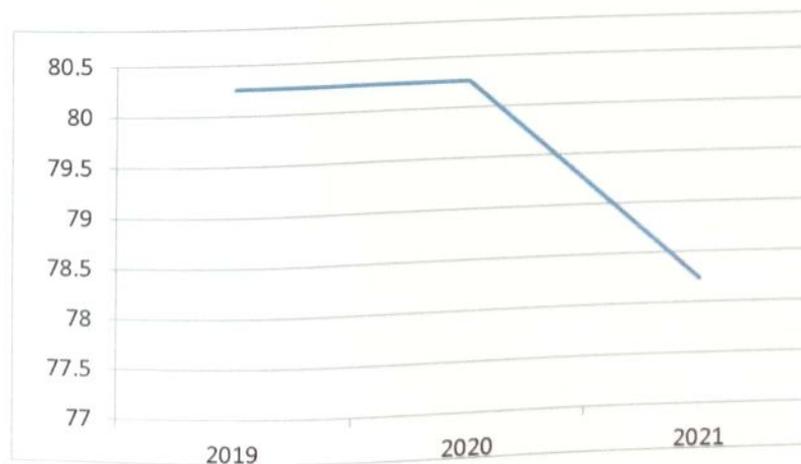
untuk koleksi perpustakaan. Namun ada penambahan koleksi e-book atau buku digital yang dapat diakses di iTemanggung.

3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Perpustakaan Kabupaten Temanggung akan dilakukan sesuai dengan bentuk penyampaian pengaduan, saran dan masukan dari pemustaka atau masyarakat. Pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan secara langsung akan ditangani secara langsung oleh petugas perpustakaan. Hal-hal yang membutuhkan koordinasi dengan pemangku kebijakan akan diteruskan oleh petugas perpustakaan kepada pejabat terkait. Sedangkan pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan melalui SMS Gateway atau media sosial resmi milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung akan segera dijawab melalui media yang sama oleh petugas perpustakaan.

#### 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM Dinpusip Kabupaten Temanggung  
Tahun 2019-2021**



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung. Pada tahun 2019 survey yang dilakukan adalah untuk layanan sirkulasi perpustakaan. Pada tahun 2020, dikarenakan adanya pandemi Covid-19 semua kegiatan layanan perpustakaan pada saat itu diharuskan untuk ditutup, sehingga hasil survey IKM merujuk pada hasil survey IKM tahun sebelumnya. Sedangkan pada tahun 2021 perpustakaan sudah mendapatkan izin membuka layanannya secara terbatas. Layanan Si Patuh adalah alternatif dari layanan sirkulasi. Penurunan hasil survey IKM disebabkan karena adanya penurunan penerima manfaat atau pemustaka yang menggunakan layanan Si Patuh di Perpustakaan Kabupaten Temanggung dibandingkan pemustaka yang datang ke perpustakaan pada saat sebelum pandemi.

## BAB V

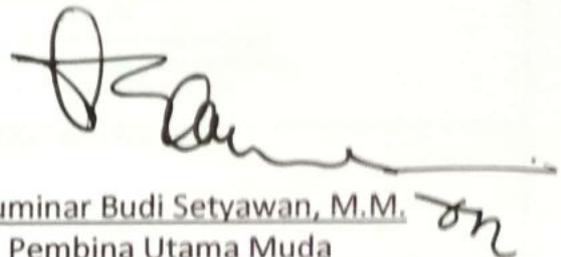
### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 78,24. Meskipun demikian, nilai SKM Dinpusip Kabupaten Temanggung menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 dikarenakan adanya penutupan layanan selama Pandemi Covid-19
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, Produk Layanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Kabupaten Temanggung, 22 Oktober 2021

**Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kabupaten Temanggung**



Ir. Suminar Budi Setyawan, M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 19641114 199003 1 005

## I. Kuesioner

### GONTOK KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

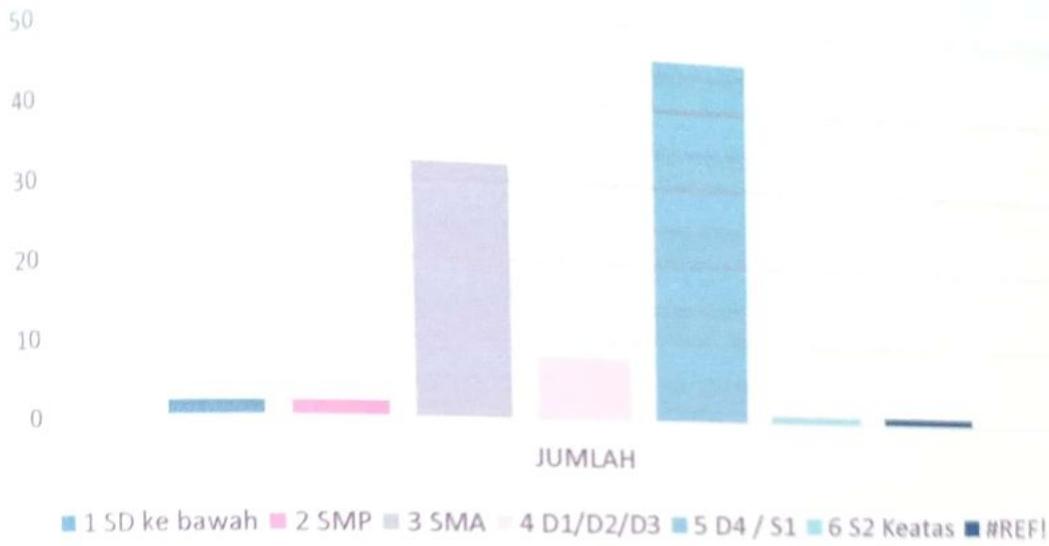
#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

### Sebaran Pendidikan



### Sebaran Jenis Kelamin



### Sebaran Pekerjaan

