

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



**DINAS LINGKUNGAN HIDUP**  
**KOTA PONTIANAK**  
**TAHUN 2024**

## 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>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).....	6
<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>100</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	

# **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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, 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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak.

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 Lingkungan Hidup Kota Pontianak di bawah tanggung jawab Subbag Umum dan Aparatur sesuai dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 127 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan *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 Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak 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 pengumpulan data dilakukan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak baik dari kuesioner manual yang sudah terisi maupun melalui *google form*. Adapun pengisian kuesioner dapat dilakukan sesuai dengan keberadaan responden khususnya yang melalui *google form*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri tanpa batasan lokasi.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu, umumnya 3 s.d 6 (enam) bulan. Adapun penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester II memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian umumnya sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus – Oktober	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November – Desember	15

**\*) untuk Semester II Tahun 2024, penyusunan SKM dilakukan selama 3 (tiga) bulan mulai Juli – September 2024**

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan setelah bulan Juli tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak 104 orang. Adapun penentuan sampel adalah dengan metode *total sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Total sampling sering digunakan ketika jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang, atau ketika penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Berdasarkan metode tersebut, maka jumlah minimum responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 104 orang.

### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 104 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	48 %
		PEREMPUAN	54	52 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	52	50 %
		DIII	4	4 %
		SI	44	42 %
		S2	4	4 %
3	PEKERJAAN	PNS	19	19 %
		TNI	20	19 %
		SWASTA	0	0 %
		WIRUSAHA	45	43 %
		LAINNYA	20	19 %

### 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>	3,52	3,38	3,39	3,50	3,40	3,48	3,45	3,37	3,37
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,88 (B atau Baik)</b>								

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. Semua unsur layanan yang menjadi bagian dari tugas pokok dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak berada dalam kategori Baik (range 3,0644 – 3,5320).
2. Untuk unsur dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan dengan nilai 3,52. Adapun untuk dengan nilai terendah Kesesuaian maklumat pelayanan dan pelayanan pengaduan yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,37.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap semua unsur pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak pada kategori Baik dan dapat menjadi motivasi untuk melakukan inovasi-inovasi layanan dalam rangka peningkatan menuju kategori Sangat Baik.

#### 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat koordinasi internal mulai dari sekretariat, bidang dan UPT pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak. 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	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kualitas sarpras melalui kegiatan pengadaan dan pemeliharaan	√	√	√	√	Sekretariat
2	Pelayanan Pengaduan	Membuka akses pengaduan	√	√	√	√	Sekretariat
3	Kemudahan Pelayanan	Menjalankan program pelayanan online	√	√	√	√	Bidang/UPT

### 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 Lingkungan Hidup Kota Pontianak sebagai berikut :

- SKM Semester I Tahun 2023 : 83,70
- SKM Semester II Tahun 2023 : 83,95
- SKM Semester I Tahun 2024 : 84,82
- SKM Semester II Tahun 2024 : 84,88

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,88. Nilai SKM Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Semua unsur pelayanan yang termasuk dalam indikator penyusunan IKM memperoleh nilai pada range kategori Baik. Hal ini menunjukkan upaya perbaikan yang dibutuhkan adalah untuk mempertahankan kinerja yang ada untuk menuju kategori Sangat Baik.

Pontianak, November 2024

Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kota Pontianak



Ir. Sy. Usmulyono, MT

Pembina Tk. I

NIP. 19671017 199703 1 002

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	..... (Diisi oleh Petugas)	
Umur	.....Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	Lingkari salah satu
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                                      5. S-1 3. SLTA                                      6. S-2 ke Atas	Lingkari salah satu
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI                      4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta                      5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	Lingkari salah satu

### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
Bidang Usaha / Lokasi	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup? a. Tidak Jelas b. Kurang Jelas c. Jelas d. Sangat Jelas	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas pelayanan dengan tidak dipungut biaya di Dinas Lingkungan Hidup? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang jenis pelayanan yang diterima apakah sesuai dengan yang diharapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		



NOMOR URUT RESPONDEN	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
76	LAKI - LAKI	21	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	PEREMPUAN	85	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	LAKI - LAKI	47	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
81	PEREMPUAN	21	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	LAKI - LAKI	32	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4
85	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
86	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	PEREMPUAN	20	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	PEREMPUAN	21	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	PEREMPUAN	22	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	PEREMPUAN	20	S-1	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	PEREMPUAN	20	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	LAKI - LAKI	43	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	LAKI - LAKI	39	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	PEREMPUAN	17	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
95	PEREMPUAN	17	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	PEREMPUAN	22	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
97	PEREMPUAN	21	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	PEREMPUAN	41	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	PEREMPUAN	58	SMA	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	LAKI - LAKI	53	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	LAKI - LAKI	53	S-1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	LAKI - LAKI	53	S-1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
103	LAKI - LAKI	41	D3	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	PEREMPUAN	21	SMA	PELAJAR/MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
Jumlah Nilai Per Unsor					366	352	353	364	354	362	359	350	350	
Rata-rata Nilai Per Unsor = jumlah nilai per unsor / jumlah responden					3,52	3,38	3,39	3,50	3,40	3,48	3,45	3,37	3,37	
Rata-rata NRR tertimbang per unsor = rata-rata nilai per unsor / 10					0,387	0,372	0,373	0,385	0,374	0,383	0,38	0,37	0,37	
Total NRR tertimbang per unsor*)					3,40									
IKM Unit Pelayanan**)					84,88									

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,52
U2	Kemudahan Pelayanan	3,38
U3	Kecepatan Pelayanan	3,39
U4	Kualitas Pelayanan	3,50
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,40
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,48
U7	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	3,45
U8	Keseuaian Maktumat Pelayanan	3,37
U9	Pelayanan Pengaduan	3,37

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONCERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



cs.google.com

# KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYRAKAT

DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA  
PONTIANAK

om Ganti akun

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

NAMA \*

Jawaban Anda