

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN SATU TAHUN 2023



POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2023

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)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. 144	
2. Hasil Pengolahan Data	15

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 Politeknik Ahli Usaha Perikanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan, 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.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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 administratif maupun jasa yang telah diberikan oleh Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

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 Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Politeknik Ahli Usaha Perikanan adalah tim yang sesuai pada Surat Keputusan Direktur Nomor 12 /BRSDM-POLTEK.AUP/TU.120/I/2023 Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Ahli Usaha Perikanan Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dengan alat bantu gawai pada aplikasi *Google Form* sebagai alat pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Untuk penyebaran kuesioner secara *online* dengan *link* berikut (<https://forms.gle/c6RhuKsErK9LcwwVA>) 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 Politeknik Ahli Usaha Perikanan 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 pada masing-masing gawai responden dan komputer pada tempat layanan, hasilnya terkumpul dalam aplikasi *Google Form*. 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 3 (tiga) Bulan atau per Triwulan sekali pada bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan 1 (satu) minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	4
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2023	65

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2023	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dengan dipilih secara keseluruhan yang ditentukan sesuai dengan cakupan jumlah seluruh peserta layanan untuk besaran sampel. Teknik sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh berbeda dengan sensus karena sensus populasinya besar sedangkan sampling jenuh menggunakan populasi yang relative kecil meskipun keduanya sama-sama menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Kelebihan dari Teknik sampling jenuh adalah mudah, praktis, murah dan tidak memerlukan waktu untuk pengumpulan data sampel. Sementara kelemahan dari Teknik sampel jenuh adalah tidak cocok untuk populasi dengan anggotanya yang besar sehingga hanya cocok untuk kelompok populasi kecil.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 delapan belas orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	18	100%
2	PENDIDIKAN	SMA/SMK	18	100%
3	PEKERJAAN	PELAJAR/ MAHASISWA	18	100%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BASIC SAFETY TRAINING	18	100%

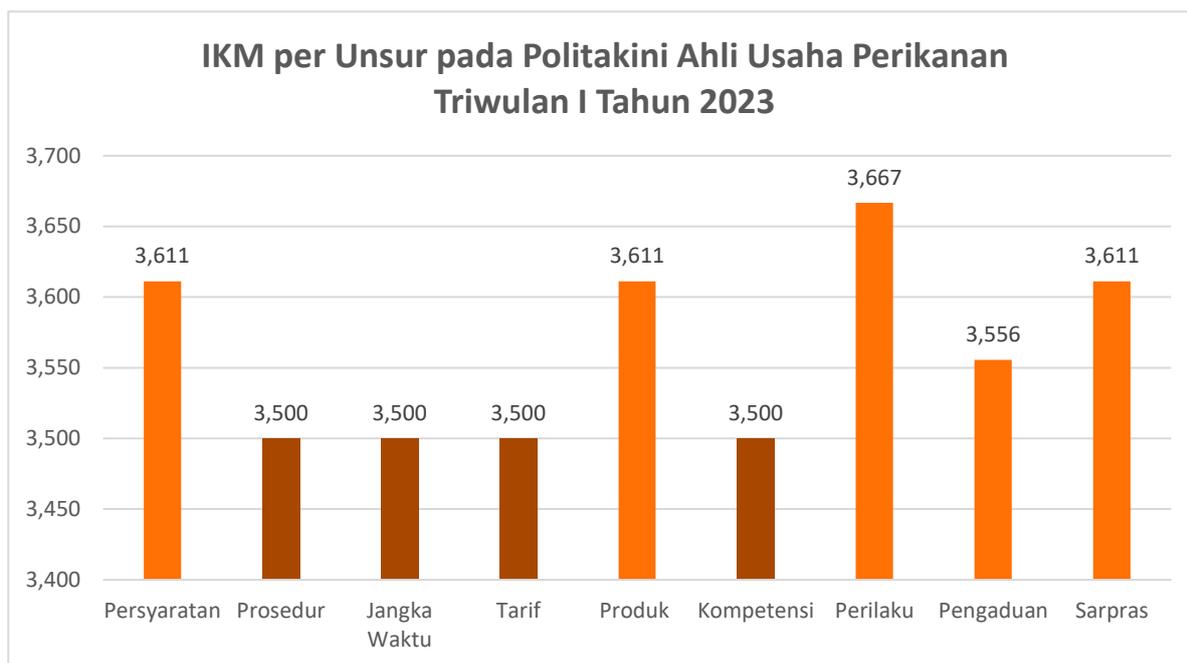
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,661	3,500	3,500	3,500	3,611	3,500	3,667	3,556	3,611
Kategori	A	B	B	B	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	88,95 (A atau Sangat 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. Unsur Prosedur Pelayanan, Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Biaya/ Tarif dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,500 dan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya walaupun dengan hasil nilai interval masih baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,667 dari unsur layanan, dan Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3,611 serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,611.

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 :

- “Untuk di lengkapi alat-alat BST yang kurang”.
- “Untuk proses pembelajaran/pelatihan pemberi materi agar lebih memberikan ice breaking/games setelah selesai pembahasan maupun pada saat peserta mendengarkan materi”.
- “Ruang Pelayanan Publik masih bergabung dengan Unit Lainnya yaitu Unit Sertifikasi Kepelautan sehingga terlihat kurang efisien dalam melaksanakan pelayanan”.

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

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
- Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan public. Perlunya meningkatkan sarana dan prasarana serta adanya ruangan kusus pelayanan publik yang dapat dan mudah diakses oleh penerima pelayanan dengan adanya sarana dan prasarana serta adanya

ruangan kusus pelayanan publik, pengguna pelayanan dapat mudah menerima dan merasakan manfaat dari pemberi pelayanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.
- Petugas layanan bukan merupakan pejabat fungsional dibidang pelayanan public dan memiliki tugas tambahan di beberapa Unit sehingga kurang begitu focus dalam melakukan pelayanan publik

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.

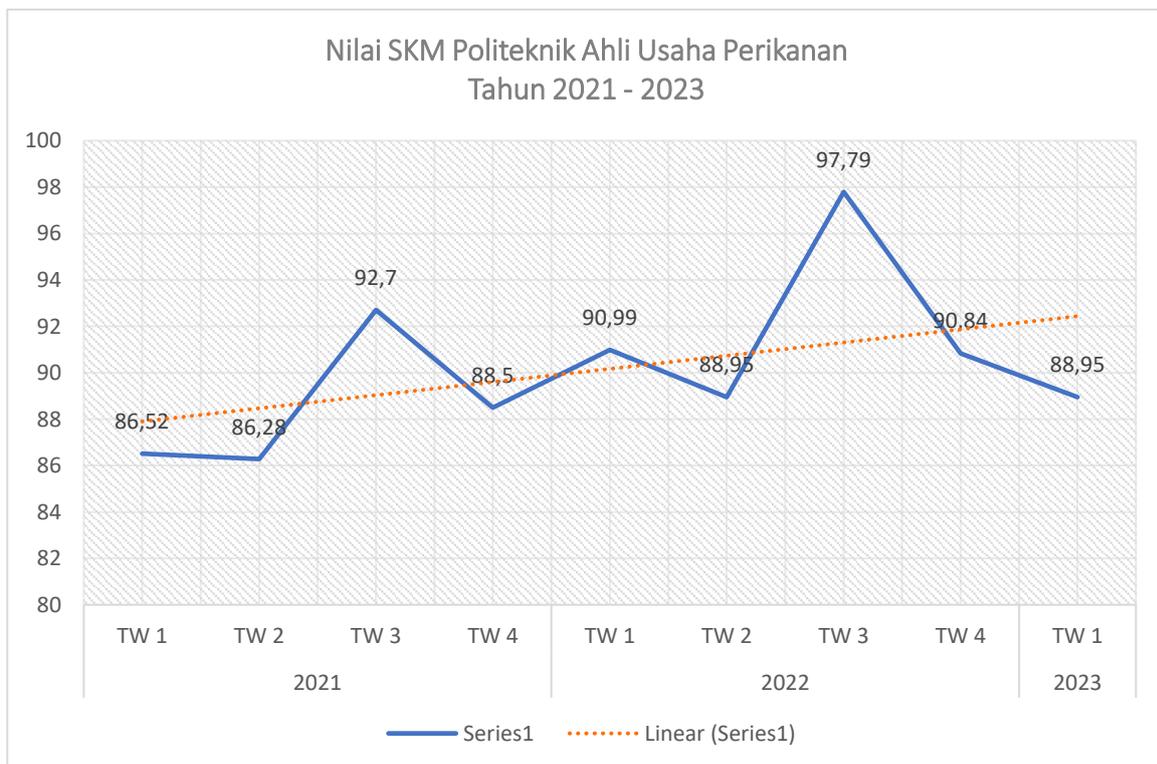
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui diskusi dengan Kelompok Kerja Pelayanan Publik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 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	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√		Kasubbag Umum
2	Waktu Pelayanan	Peningkatan Sosialisasi Pelayanan berbasis Online				√	Unit Uji Kompetensi BST

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				v	Ka Subbag Umum

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 Ahli Usaha Perikanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan dari Triwulan 1 (satu) tahun 2021 hingga Triwulan 1 (satu) tahun 2023 pada Politeknik Ahli Usaha Perikanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan 1 (satu) mulai Januari hingga Maret 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik Ahli Usaha Perikanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **sangat baik** dengan nilai SKM **88,95**. SKM Politeknik Ahli Usaha Perikanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan 1 tahun 2021 hingga Triwulan 1 tahun 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/ Tarif serta Unsur Kompetensi Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,667 dari unsur layanan, dan Persyaratan Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,611

Jakarta, April 2023

Direktur Politeknik Ahli Usaha Perikanan



Dr. Muhammad Hery Riyadi Alauddin, S.Pi., M.Si

NIP. 19740304 199903 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT POLITEKNIK AHLI USAHA PERIKANAN															
Jenis Layanan		BASIC SAFETY TRAINING (BST)													
Jumlah Populasi		18 ← Masukkan Nilai Populasi (Jumlah Penerima Layanan)													
Jumlah Target Responden		18 Target jumlah responden berdasar tabel penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017_SKM													
No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Laki - Laki	18	SMA/SMK	MAHASISWA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	Laki - Laki	19	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki - Laki	20	SMA/SMK	MAHASISWA	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
4	Laki - Laki	20	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki - Laki	20	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Laki - Laki	19	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
7	Laki - Laki	18	SMA/SMK	MAHASISWA	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	untuk kedepannya supaya di lengkapi alat alat bst yang kurang.
8	Laki - Laki	18	SMA/SMK	MAHASISWA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
9	Laki - Laki	22	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Laki - Laki	19	SMA/SMK	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Laki - Laki	19	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Laki - Laki	18	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki - Laki	22	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih banyak ice breaking agar tidak mengantuk saat mendengarkan materi yg di sampaikan
14	Laki - Laki	18	SMA/SMK	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	Laki - Laki	19	SMA/SMK	MAHASISWA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Supaya prakteknya lebih baik lagi
16	Laki - Laki	19	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Laki - Laki	18	SMA/SMK	MAHASISWA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Laki - Laki	22	SMA/SMK	MAHASISWA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk lebih memperhatikan kampus AUP PSDKU.
Nilai Rata-Rata					3,611	3,500	3,500	3,500	3,611	3,500	3,667	3,556	3,611		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,401	0,389	0,389	0,389	0,401	0,389	0,407	0,395	0,401		3,558
SKM Unit Pelayanan					88,954										

No.	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	90,28	A
U2	Prosedur	87,50	B
U3	Waktu Pelayanan	87,50	B
U4	Biaya/Tarif	87,50	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	90,28	A
U6	Kompetensi Pelaksana	87,50	B
U7	Perilaku Pelaksana	91,67	A
U8	Penanganan Pengaduan	88,89	A
U9	Sarana dan Prasarana.	90,28	A

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM (NI)	Nilai Interval Konversi SKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 - 2,5996	25 – 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.	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik