

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
KECAMATAN PATTALLASSANG
PERIODE JANUARI - DESEMBER TAHUN 2023

KECAMATAN PATTALASSANG KABUPATEN GOWA



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	12
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	20
1. Kuesioner	20
2. Hasil Pengolahan Data.....	21

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 Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, 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 Publik yang telah diberikan oleh Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilaikinerja 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 Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat SKM dilakukan penunjukan secara langsung oleh Camat Kepada Kepala Seksi Pelayanan Umum.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa 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 dan hasilnya dikumpulkan dalam sebuah formulir Kuesioner secara manual. Kami di kecamatan Pattalassang masih melakukan kegiatan survey melalui penyebaran Kuesioner.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu satu tahun mulai Januari sampai dengan Nopember 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu I-II Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	63
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu I dan ke II Nopember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu III dan ke IV Nopember 2023	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan di Januari – November Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dalam kurun waktu 12 bulan adalah sebanyak 274 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 160 orang.

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384
140	103	440	205				

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 160 orang responden, untuk Tahun 2023 periode Januari – Nopember 2023 dengan rincian sebagai berikut :

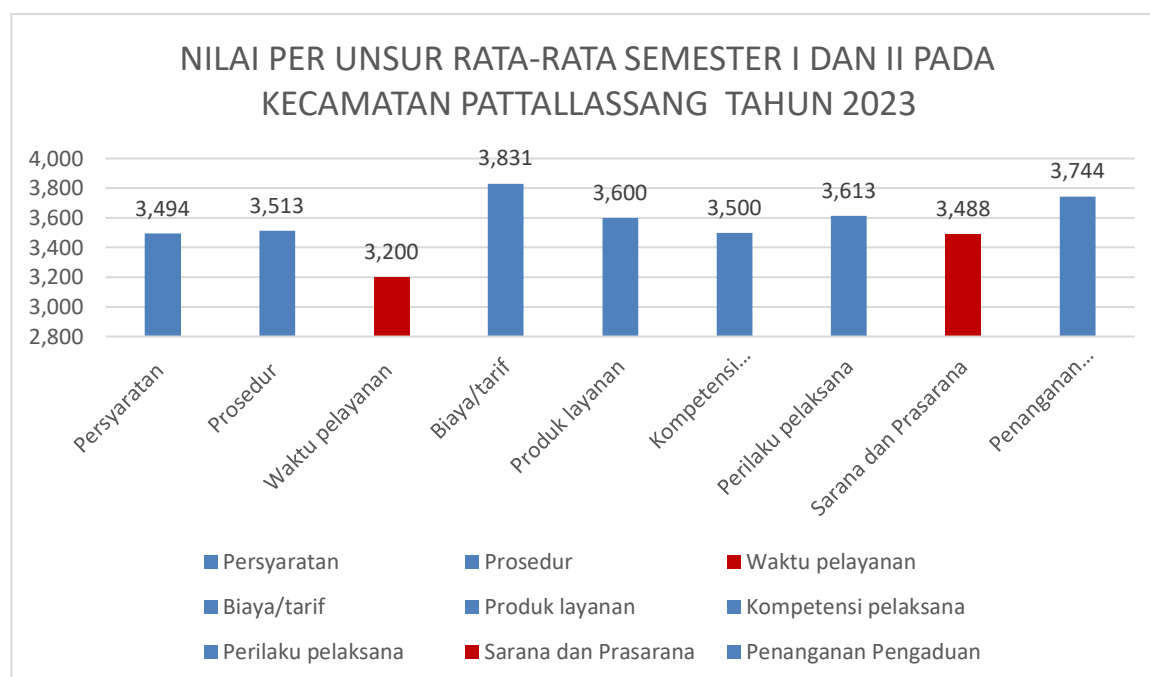
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	79	49,37
		PEREMPUAN	81	50,62
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	16	10
		SLTA	94	58,75
		SI	40	25
		S2	10	6,25
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	16	10
		TNI	2	1,25
		POLRI	3	1,875
		WIRUSAHA	55	34,37
		LAINNYA	74	46,25
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PUBLIK UMUM	110	68,75
		LAYANAN PPATS	50	31,25
			160	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM untuk Periode Januari sampai November 2023 (Satu Tahun) dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,494	3,513	3,200	3,831	3,600	3,500	3,613	3,488	3,744
Kategori	B	B	B	A	A	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,748 (A atau Sangat Baik)								

Nilai Unsur Pelayanan



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 3,200. Selanjutnya Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai 3,488.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,831 dari unsur layanan, dan Penanganan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,744.

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 :

- Sangat baik
- Sangat Lelet dan lamban
- Sangat baik dan bijak sana
- Sangat baik
- Semoga kedepanya pelayanannya lebih cepat lagi
- Petugasnya baik
- Alhamdulillah sudah bagus pelayanannya
- Alhamdulillah baik
- Pelayanan lama pimpinannya jarang ditempat
- Kadang harus bolak balik menunggu berkas ditanda tangani pak Camat

- Sudah bagus, Lebih ditingkatkan lagi atas semua layanannya.
- Semua seakan di persulit, menunggu sangat lama sekali

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

- Waktu Pelayanan.

Hal ini disebabkan karena terkadang pimpinan dalam hal ini Camat dan sekcam tidak berada ditempat dikarenakan ada kegiatan di desa dan kabupaten, sehingga masyarakat kadang harus menunggu 1-2 hari sampai berkas mereka ditanda tangani. .

- Sarana dan Prasaran.

Hal ini disebabkan karena masih terbatasnya sarana dan prasarana yang ada di kantor camat Pattallassang, keterbatasan anggaran menjadi pemicunya sehingga prasarana yang ada belum dapat diperbaharui.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dilakukan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public serta meningkatkan respon puas masyarakat terhadap pos pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan untuk tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik yang direncanakan tahun 2024. 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). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

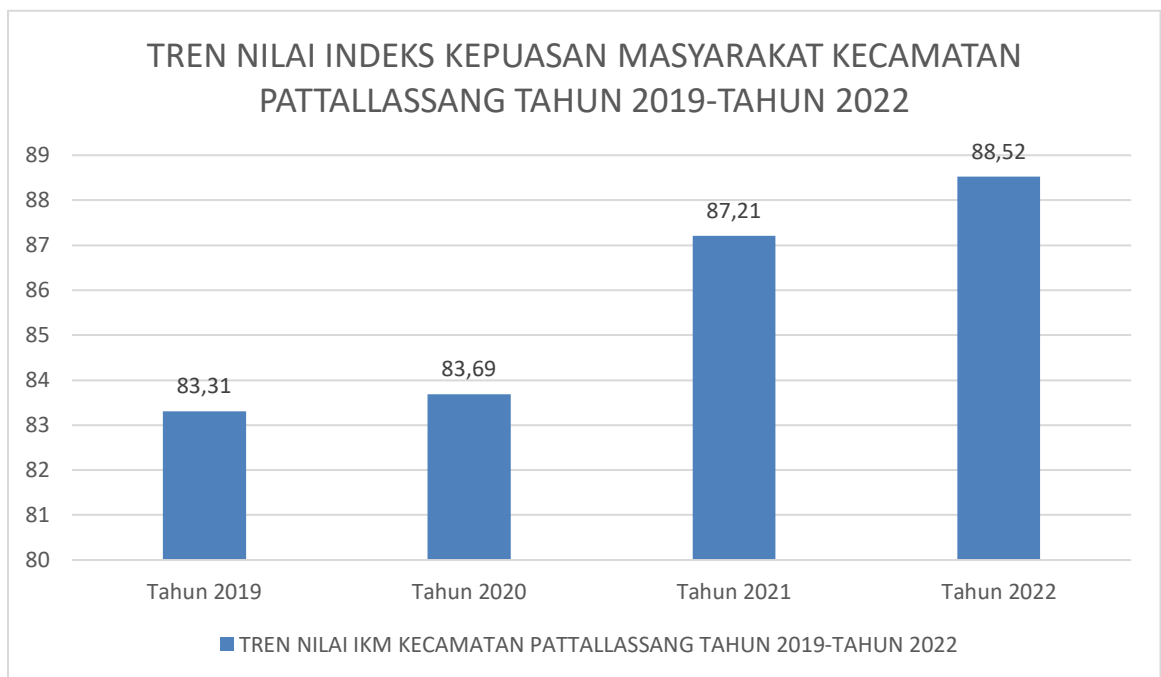
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW1	TW2	TW3	TW4	
1	Waktu Pelayanan	Rapat Koordinasi Internal Koordinasi dengan pimpinan			√	√	Kasi PELUM
		Melakukan pangkas waktu layanan sebisa mungkin dengan sistem			√	√	Kasi PELUM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI-NOPEMBER TAHUN 2023

		jemput bola					
2	Sarpras	Meningkatkan Sarana dan Prasarana layanan dengan memperbaiki sarana layanan yang belum layak			√	√	Kasubag Perencanaan

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 Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa .

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sudah Semakin Baik dengan nilai SKM 88,748%. Mengalami kenaikan dibanding dengan nilai tahun 2022 yaitu 55,52%, tapi kami optimis dapat lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanan hingga akhir tahun 2023, nilai SKM Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/ tarif dan Perilaku Pelaksana akan dipertahankan dan harus kami tingkatkan untuk pencapaian Target Kinerja Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa pada RENSTRA SKPD 2021-2026.

Pattallassang, 29 Nopember 2023


Camat Pattallassang
A. PANGERAN ZUBAIR, SE
Pangkat : Penata Tk. I
NIP : 197601082006041010

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SERVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2023					
PERANGKAT DAERAH / UNIT KERJA :					
Tanggal survei :			Jam Survei : <input type="text"/> 08.00 - 12.00 <input type="text"/> 13.00 - 17.00		
PROFIL					
Jenis kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P					
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"/> WIRAUUSAHA					
Lainya (sebutkan)					
Jenis layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Kartu keluarga, Surat Keterangan dll)					
I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (lingkari kode huruf sesuai jawaban pengguna layanan/responden)					
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	P*)
a.	tidak sesuai	1	a.	tidak kompeten	1
b.	kurang sesuai	2	b.	kurang kompeten	2
c.	sesuai	3	c.	kompeten	3
d.	sangat sesuai	4	d.	sangat kompeten	4
2	bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*)	7	bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	P*)
a.	tidak mudah	1	a.	tidak sopan dan ramah	1
b.	kurang mudah	2	b.	kurang sopan dan ramah	2
c.	mudah	3	c.	sopan dan ramah	3
d.	sangat mudah	4	d.	sangat sopan dan ramah	4
3	bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	P*)	8	bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	P*)
a.	tidak tepat	1	a.	buruk	1
b.	kurang cepat	2	b.	cukup	2
c.	cepat	3	c.	baik	3
d.	sangat cepat	4	d.	sangat baik	4
4	bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9	bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
a.	sangat mahal	1	a.	tidak ada	1
b.	cukup mahal	2	b.	ada tetapi tidak berfungsi	2
c.	murah	3	c.	berfungsi kurang maksimal	3
d.	gratis	4	d.	dikelola dengan baik	4
5	bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	P*)			
a.	tidak sesuai	1			
b.	kurang sesuai	2			
c.	sesuai	3			
d.	sangat sesuai	4			
Catatan					

2. Hasil Olah Data SKM

HASIL PENGOLAHAN DATA PER UNSUR LAYANAN

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	2	4	3	3	3	2	3
2	4	4	4	4	3	3	3	2	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	3	3	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	4	3	3	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	3	3	4
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	3	4	4	3	3	3	4
28	3	3	4	4	4	4	3	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	4	4	3	4	4	3	4	4	4
33	4	4	3	4	4	3	4	3	4
34	4	4	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI-NOPEMBER TAHUN 2023

44	3	4	3	4	4	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	4	3	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	2	2	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	3	3	4	3	4	4	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	4	4	3	4	4
61	4	3	3	4	4	3	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	4	2	4	4	4	4	4	4
64	4	4	2	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	3	3	3	4
67	4	4	2	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	4	4	4
69	4	4	2	4	4	4	4	4	4
70	4	4	2	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	4	2	4	4	3	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	2	4	4	3	3	3	3
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	2	3	4	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	4	4	4	2
81	3	3	4	3	3	3	3	2	2
82	3	3	4	4	3	3	4	4	2
83	4	4	3	4	3	4	3	3	2
84	3	3	3	4	3	3	3	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4
87	3	3	3	4	3	4	4	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	3	3	3	4	4	3	4	3
90	4	3	3	4	4	3	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2
92	3	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	4	4	4	4	2
95	3	4	3	4	4	3	3	3	2
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI-NOPEMBER TAHUN 2023

101	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	3	4	4	2
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	2
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	4	4	4	4	3	4	4	4
108	3	4	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	4	3	3	3	3	2	4
112	3	3	4	4	3	3	4	4	4
113	4	4	3	4	3	4	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	3	2	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	4	3	4	4	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	3	3	4	4	3	4	4
120	4	3	3	4	4	3	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	4	4	4	4	4
125	3	4	3	4	4	3	3	3	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	3	3	3	3	2	4
132	3	3	4	4	3	3	4	4	4
133	4	4	3	4	3	4	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	2	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	4	3	3	4	3	4
137	3	3	3	4	3	4	4	3	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	3	3	3	4	4	3	4	4
140	4	3	3	4	4	3	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	3	4	2	4	4	4	4	4	4
143	4	4	2	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	4	4	4	4	4
145	3	4	3	4	4	3	3	3	4
146	4	4	2	4	4	4	4	4	4
147	4	4	3	4	4	3	4	4	4
148	4	4	2	4	4	4	4	4	4
149	4	4	2	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	4	3	3	3	3	4
151	4	4	3	4	4	4	4	4	4
152	4	4	2	4	4	3	4	4	4
153	4	4	2	4	4	4	4	4	4
154	4	4	2	4	4	4	4	4	4
155	4	4	2	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	2
157	3	4	2	4	4	3	4	4	4

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT JANUARI-NOPEMBER TAHUN 2023

158	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
159	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
160	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai	559	562	512	613	576	560	578	558	599	
NRR / unsur	3,494	3,513	3,200	3,831	3,600	3,500	3,613	3,488	3,744	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,494	3,513	3,200	3,831	3,600	3,500	3,613	3,488	3,744	
NRR tertbg/ unsur	0,388	0,390	0,355	0,425	0,400	0,389	0,401	0,387	0,416	*)
Hasil konversi IKM Unit pelayanan										**) 88,748

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 88,748

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,494
U2	Prosedur	3,513
U3	Waktu pelayanan	3,200
U4	Biaya/tarif	3,831
U5	Produk layanan	3,600
U6	Kompetensi pelaksana	3,500
U7	Perilaku pelaksana	3,613
U8	Sarana dan Prasarana	3,488
U9	Penanganan Pengaduan	3,744

DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



3. PUBLISH HASIL SKM

**INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
KECAMATAN PATTALLASSANG PEMERINTAH
KABUPATEN GOWA
PERIODE JANUARI-DESEMBER TAHUN 2023**

**88,748 %
(SANGAT BAIK)**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA
BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT
UNTUK KEMAJUAN KECAMATAN PATTALLASSANG
AGAR TERUS BERBENAH DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT**