

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS SOSIAL KOTA AMBON



PEMERINTAH KOTA AMBON
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Tahun 2024. Kegiatan Survei Dinas Sosial Kota Ambon Tahun 2024 ini dilaksanakan pada Bulan Januari s/d Desember 2024.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Ambon yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini. Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Ambon dapat bermanfaat bagi kita semua.

Ambon, Desember 2024

Kepala Dinas



S. SLARMANAT, SH., MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19650405 199403 1 010

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II 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	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
BAB IV ANALISIS HASIL IKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
BAB V KESIMPULAN	13
Lampiran	14

BAB I **PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya sebagai Pelayanan Publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan pada Kualitas Layanan yang disediakan. Untuk itu dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Salah satu harapan masyarakat selaku penikmat pelayanan ialah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mewujudkan Visi Kota Ambon dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Dinas Sosial Kota Ambon melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pemberi jasa pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2024. Survei Kepuasaan Masyarakat / Indeks Kepuasaan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Ambon ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu pembenahan dan mempertahankan unsur pelayanan yang memang dinilai baik oleh masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- ✓ UU No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- ✓ UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ✓ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

- ✓ PERMENPAN&RB No. 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan dan Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Sosial Kota Ambon.
2. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan dalam bidang sosial Tahun 2024 baik secara parsial maupun total sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
3. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan Pelayanan Publik dalam bidang Sosial di Lingkup Pemerintah Kota Ambon.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Sosial sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial.
8. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Dinas Sosial Kota Ambon dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu sesuai dengan SK Kepala Dinas Tim Pelayanan Publik. pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d Desember 2024

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengedarkan 150 (seratus lima puluh) kuesioner manual kepada Responden yang menjadi penerima layanan pada Dinas Sosial. Kuesioner manual ini terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur kepuasan masyarakat berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem Mekanisme Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang debakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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).

Pengisian kuisioner dilakukan oleh masyarakat sendiri dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Data pendapat responden yang telah terisi dalam kuesioner dikompilasikan dan dianalisis objektivitas responden.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial Kota Ambon. Pengisian kuesioner dilakukan secara langsung oleh penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari petugas piket maupun petugas pengaduan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 (satu) tahun. Tahapan persiapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mencakup:

- a) Penetapan pelaksana. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sendiri oleh ASN pada Dinas Sosial Kota Ambon
- b) Penyiapan Bahan. Penyiapan Bahan mencakupi pencetakan kuisioner dan kelengkapan peralatan untuk mengisi kuisioner oleh pemohon.
- c) Penetapan Responden. Responden dipilih secara acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan,
- d) Penetapan Lokasi. Pengumpulan data dilakukan di Dinas Sosial Kota Ambon. Penetapan waktu pelaksanaan. Survei dilakukan pada bulan Januari s/d September 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan responden dilihat berdasarkan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan pada Dinas Sosial Kota Ambon dalam kurun waktu satu tahun. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari semua jenis layanan sebanyak 150 orang responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Jumlah responden berdasarkan hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat, didapatkan rincian sebagai berikut:

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	Laki-laki	63	42,00%
	Perempuan	87	58,00%
PENDIDIKAN	SD	27	18,00%
	SLTP	26	17,33%
	SLTA	82	54,67%
	D1-S1	14	9,33%
	S2	1	0,67%
PEKERJAAN	PNS	3	2,00%
	TNI	1	0,67%
	POLRI	0	0,00%
	Swasta	17	11,33%
	Wiraswasta	23	15,33%
	Pelajar	15	10,00%
	Lainnya	91	60,67%
JENIS PENGADUAN	BPJS/ PBI	70	46,66%
	Cek Bansos PKH dan BPNT	22	14,66%
	Adopsi	15	10,00%
	Pengangkatan Anak	1	0,67%
	Yayasan	5	3,33%
	Bencana	11	7,33%
	Cek KIP	9	6,00%
	Cek DTKS/ DTSEN	12	8,00%
	Disabilitas	2	1,33%
	Terlantar	2	1,33%
	ODGJ	1	0,67%
	Grand Total	150	100,00%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan akhir data SKM menggunakan excel, diperoleh hasil dengan kualitas pelayanan sebagai berikut:

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,81	3,69	4,00	3,79	3,89	3,86	3,82	3,29
IKM Unit Layanan	94,370 (A atau SANGAT BAIK)								

% JAWABAN

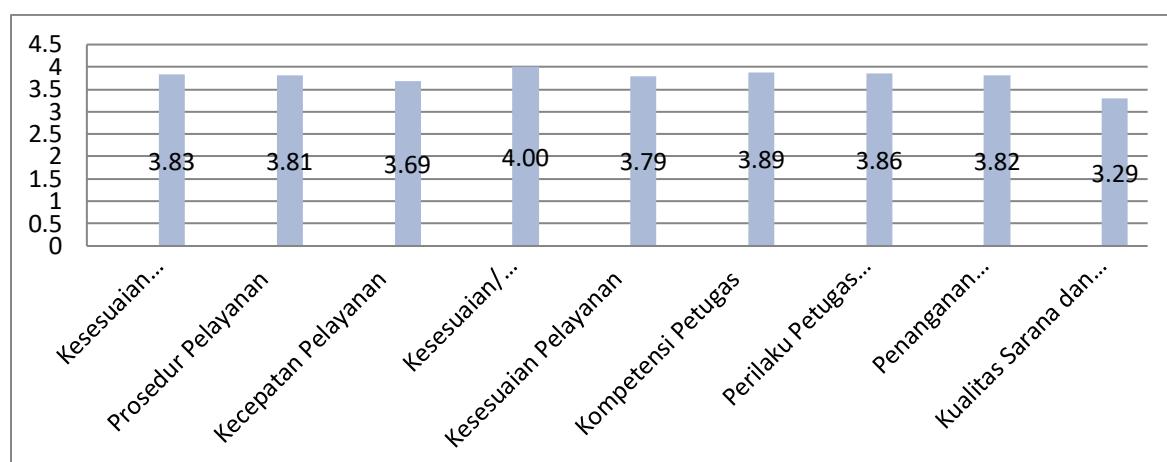
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,33
Baik	17,33	19,33	30,67	0,00	20,67	11,33	14,00	18,00	56,67
Sangat Baik	82,67	80,67	69,33	100,00	79,33	88,67	86,00	82,00	36,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden 150 150 150 150 150 150 150 150 150

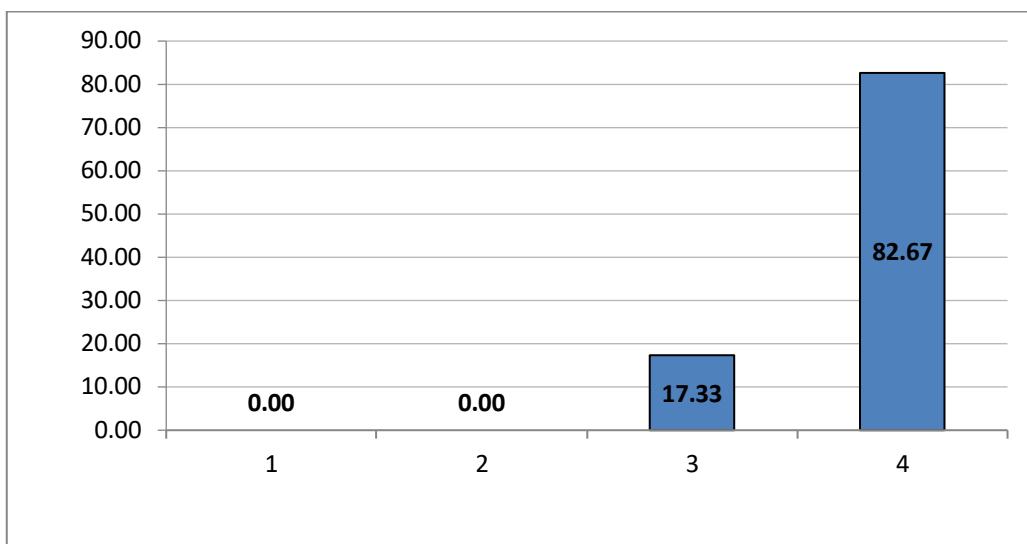
JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Baik	26	29	46	0	31	17	21	27	85
Sangat Baik	124	121	104	150	119	133	129	123	54
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150

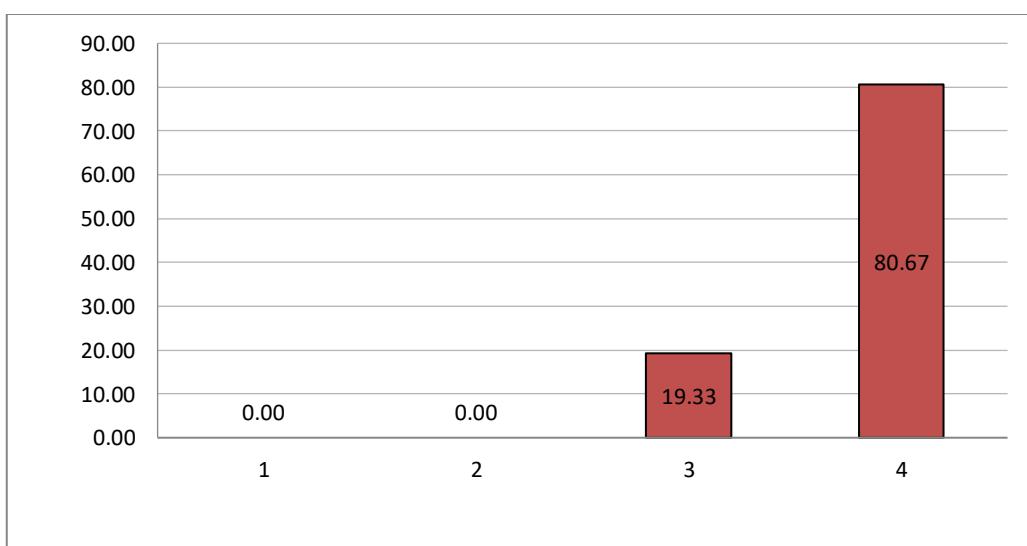
Hasil pengolahan data survei IKM pada Dinas Sosial Kota Ambon tergambar pada grafik berikut:



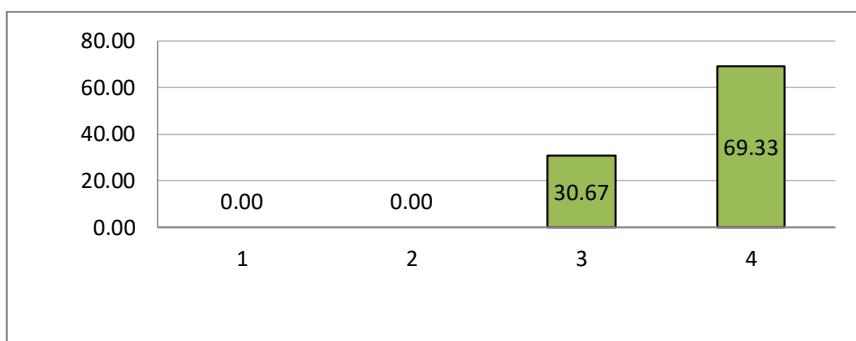
1. UNSUR KESESUAIAN PERSYARATAN



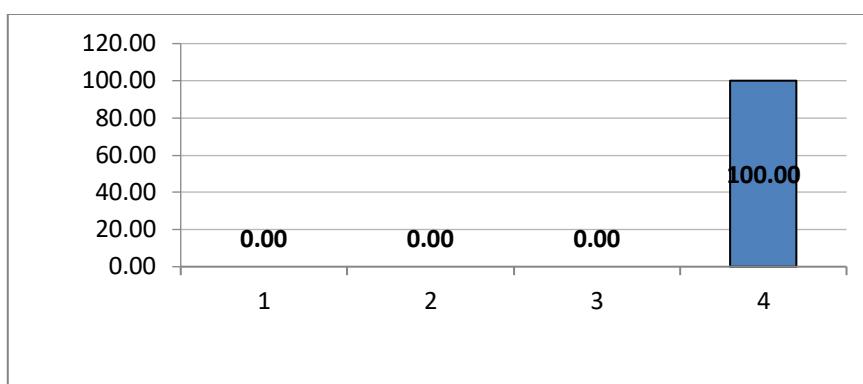
2. UNSUR SISTEM MEKANISME PROSEDUR



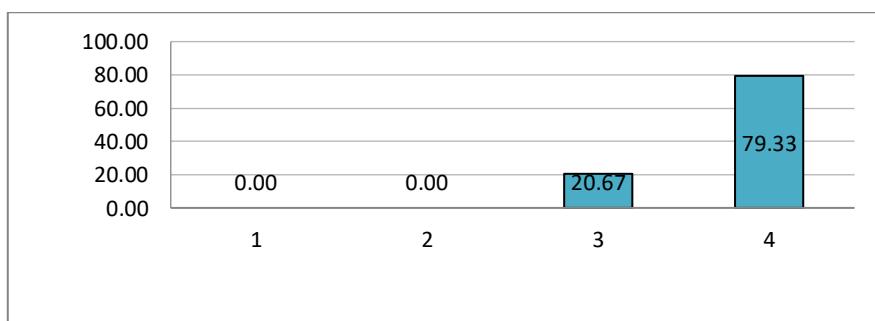
3. UNSUR WAKTU PENYELESAIAN



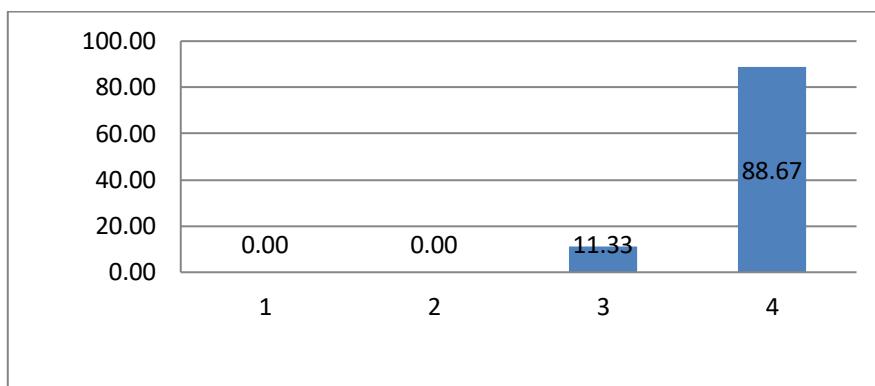
4. UNSUR KESESUAIAN BIAYA/TARIF



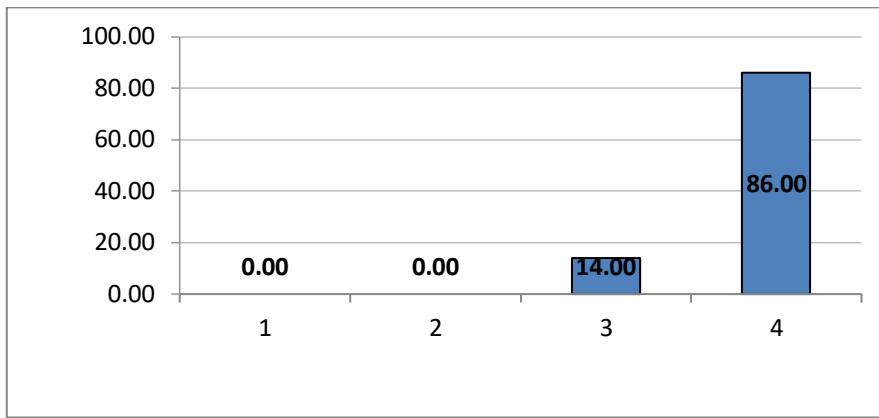
5. UNSUR PRODUK, SPESIFIKASI, JENIS PELAYANAN



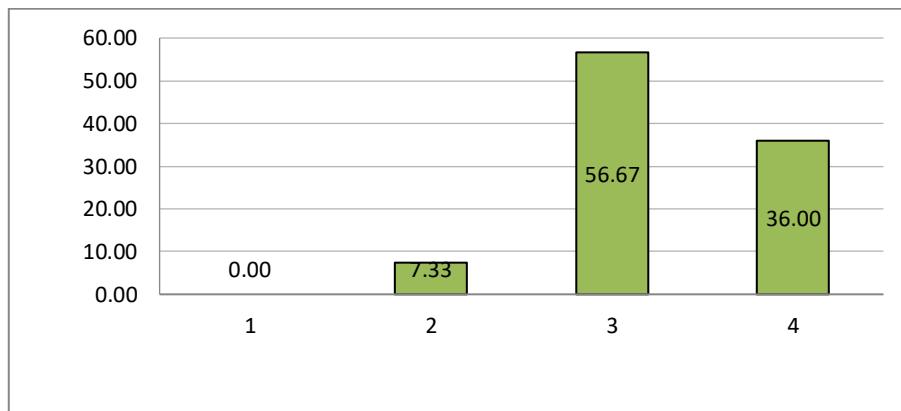
6. UNSUR KOMPETENSI PELAKSANA



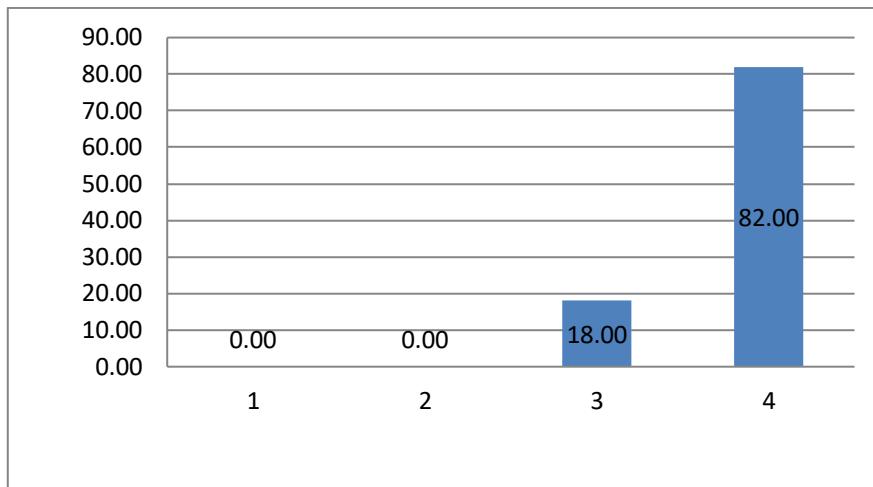
7. UNSUR PERILAKU PELAKSANA



8. UNSUR PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, & MASUKAN



9. UNSUR SARANA PRASARANA



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- ✚ Sarana Prasarana berupa ruang pelayanan yang panas sehingga diperlukan penambahan kipas/blower
- ✚ Pengaduan secara online perlu dioptimalkan sehingga masyarakat tidak perlu langsung datang ke lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, hasil analisis tersebut diatas akan dibuat rencana tindak lanjut untuk perbaikan pelayanan publik kedepan. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan secara internal dengan prioritas perbaikan setiap triwulan (setiap tiga bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilihat dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Thn 2024 TW I	Thn 2024 TW II	Thn 2024 TW III	Thn 2024 TW IV	
1	Sarana Prasarana	Memperbaiki dan mengganti sarana prasarana yang tidak layak			✓		Pimpinan OPD
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Pengaduan Online via whatsapp				✓	Pimpinan OPD
3	Waktu Penyelesaian	Penambahan petugas pelayanan sehingga lebih cepat penyelesaian pengaduan				✓	Pimpinan OPD

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024, diperoleh nilai SKM setelah dinilai berdasarkan presentase adalah diatas 90%, dan Kinerja Unit Pelayanan kategori **Sangat Baik**.

Hasil yang dicapai pada Tahun 2024 ini tentunya masih perlu ditingkatkan lagi agar apa yang menjadi target dan sasaran bisa tercapai sesuai dengan visi misi Dinas Sosial Kota Ambon, dan segala kekurangan dan permasalahan yang didapat akan di evaluasi untuk dijadikan acuan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat.

Demikian Laporan hasil akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan informasi bagi pimpinan dan sebagai tolak ukur untuk mengambil kebijakan-kebijakan maupun upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Sosial Kota Ambon.

Ambon, Oktober 2024

Kepala Dinas



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS SOSIAL KOTA AMBON

No Responden :

Hari/ Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

I. Identitas Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan Usia : Tahun
No. Telepon :
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI Swasta Wiraswasta
 Lainnya

Jenis Kebutuhan Layanan :

II. Pendapat Responden Tentang Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Kota Ambon

(Berilah tanda X atau O pada pilihan jawaban sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran dan Masukan :

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	0
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	0
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3
17	4	4	4	4	3	3	4	4	0
18	3	3	4	4	3	4	3	4	0
19	4	4	4	4	3	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	3	3	3	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	3
24	4	4	4	4	3	4	3	3	3
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	3	3	4	0
27	4	4	4	4	3	4	4	4	3
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	3	0
31	4	4	4	4	4	3	3	3	2
32	3	3	3	4	4	4	3	3	4
33	4	4	4	4	3	4	4	4	2
34	3	3	3	4	3	4	3	3	0
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	4	4	4	4	3	4	4	4	2
37	4	4	4	4	3	4	4	4	3
38	4	4	4	4	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	3	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	4	3	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	2
43	4	4	4	4	3	4	4	4	0
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
55	45	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
56	46	4	4	3	4	4	4	4	4	3					
57	47	4	4	4	4	3	4	4	4	4					
58	48	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
59	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
60	50	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
61	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
62	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
63	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
64	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
65	55	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
66	56	3	4	3	4	3	4	4	4	4					
67	57	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
68	58	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
69	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
70	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
71	61	4	4	4	4	4	4	3	3	3					
72	62	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
73	63	4	4	4	4	4	4	4	3	3					
74	64	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
75	65	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
76	66	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
77	67	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
78	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
79	69	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
80	70	4	4	4	4	4	4	3	3	3					
81	71	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
82	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
83	73	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
84	74	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
85	75	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
86	76	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
87	77	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
88	78	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
89	79	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
90	80	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
91	81	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
92	82	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
93	83	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
94	84	3	3	4	4	4	4	4	4	4					
95	85	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
96	86	3	3	3	4	4	4	4	4	4					
97	87	4	4	3	4	3	4	4	4	4					
98	88	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
99	89	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
100	90	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
101	91	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
102	92	4	4	3	4	4	4	4	4	4					
103	93	4	3	3	4	4	4	4	4	4					

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
103	93	4	3	3	4	4	4	4	4	2	0					
104	94	3	3	4	4	4	4	4	4	3	0					
105	95	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0					
106	96	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0					
107	97	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0					
108	98	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0					
109	99	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0					
110	100	3	4	3	4	4	4	4	4	3	0					
111	101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0					
112	102	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0					
113	103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
114	104	3	3	3	4	4	4	3	3	3	0					
115	105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
116	106	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0					
117	107	3	4	3	4	4	4	4	4	3	0					
118	108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
119	109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0					
120	110	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0					
121	111	4	3	3	4	4	4	4	4	3	0					
122	112	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0					
123	113	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0					
124	114	4	3	3	4	4	4	4	4	3	0					
125	115	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0					
126	116	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0					
127	117	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
128	118	4	3	4	4	4	4	4	4	3	0					
129	119	4	3	3	4	3	4	4	4	2	0					
130	120	4	3	3	4	4	4	4	4	3	0					
131	121	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0					
132	122	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
133	123	4	4	4	4	4	4	4	4	2	0					
134	124	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
135	125	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
136	126	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
137	127	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
138	128	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0					
139	129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
140	130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
141	131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
142	132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
143	133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
144	134	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
145	135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
146	136	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0					
147	137	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0					
148	138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
149	139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
150	140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
151	141	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0					
152	142	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
153	143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
154	144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0					
155	145	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0					
156	146	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
157	147	4	4	4	4	4	4	3	3	3	0					
158	148	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0					
159	149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0				
160	150	3	3	3	4	4	3	4	3	4	0					

qabung 2025 Sampling Kuesioner U1 U2 U3 U4 U5 U6 U7 U8 U9 Sheet1

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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

% JAWABAN									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,33
Baik	17,33	19,33	30,67	0,00	20,67	11,33	14,00	18,00	56,67
Sangat Baik	82,67	80,67	69,33	100,00	79,33	88,67	86,00	82,00	36,00
kosong	0,00								
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

JUMLAH JAWABAN									
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Baik	26	29	46	0	31	17	21	27	85
Sangat Baik	124	121	104	150	119	133	129	123	54
kosong	0								
Total Responden	150	150	150	150	150	150	150	150	150

URUTAN PERINGKAT	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00
	U6	Kompetensi Petugas	3,89
	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,86
	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,83
	U8	Penanganan Pengaduan	3,82
	U2	Prosedur Pelayanan	3,81
	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,79
	U3	Kecepatan Pelayanan	3,69
	U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,29

47,78