

---

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

---

**Semester II  
Tahun 2023**



**Biro Administrasi Pembangunan Daerah  
Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah**

---

**Tahun 2023**

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas anugrah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan, serta merupakan agenda rutin semesteran yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 disusun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah untuk mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah.

Dalam penyusunan laporan ini tentu masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH  
SETDA PROVINSI JAWA TENGAH



**ENDI FAIZ EFFENDI, S.Pi, MA**

Bimbina Utama Muda

NIP. 197109091996031006

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Ringkasan Eksekutif .....	1
B. Latar Belakang .....	1
C. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
D. Tujuan .....	3
E. Rencana Kerja dan Pelaksanaan .....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>	
A. Metode Survei .....	5
B. Metode Pengumpulan data .....	5
C. Analisis Data .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	
A. Responden .....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	10
<b>BAB IV HASIL SURVEI</b>	
A. Nilai Per Unsur .....	11
B. Saran/Masukan Responden .....	12
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	13
B. Rekomendasi .....	13
C. Tindak Lanjut Hasil SKM .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Waktu Pelaksanaan .....	4
Tabel 2.1	Nilai SKM berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan .....	6
Tabel 3.1	Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	7
Tabel 3.2	Rekapitulasi Berdasarkan Rentang Umur .....	7
Table 3.3	Rekapitulasi Berdasarkan Umur .....	8
Tabel 3.4	Rekapitulasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	9
Tabel 3.5	Rekapitulasi Berdasarkan Pekerjaan .....	9
Tabel 3.6	IKM Biro Administrasi Pembangunan Daerah .....	10
Tabel 4.1	Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Ruang Lingkup Survei Kepuasan Pengguna Layanan .....	11
Tabel 5.1	Tindak Lanjut Hasil SKM .....	14

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Ringkasan Eksekutif**

Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Tujuan dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu mengetahui terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum kualitas pelayanan pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah dipersepsikan Sangat Baik oleh publik, hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 88,5 (SANGAT BAIK). Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik dengan mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten pada Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah sehingga terwujud kepemimpinan yang baik (*good governance*).

### **B. 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. Peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai Instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit Pelayanan Instansi Pemerintah, juga instrument ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 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 terdiri dari:

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Waktu penyelesaian pelayanan;
4. Biaya pelayanan;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana pelayanan;
7. Perilaku pelaksana pelayanan;
8. Kualitas sarana dan prasarana; dan
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Penyelenggara pelayanan publik yang telah melaksanakan survei harus melakukan penyusunan laporan survei. Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Laporan SKM setidaknya memuat latar belakang, tujuan SKM, metode SKM, jadwal pelaksanaan serta analisis data hasil survei.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima selalu dapat diwujudkan sehingga harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat terpenuhi.

### **C. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **D. Tujuan dan Sasaran**

1. Tujuan pelaksanaan SKM :  
Survei Kepuasan Masyarakat di Biro Administrasi Pembangunan Daerah bertujuan :
  - a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;

- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
  - c. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan dan sebagai umpan balik dalam upaya perbaikan layanan;
  - d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan Langkah perbaikan pelayanan.
2. Sasaran :
- Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :
- a. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan Biro Administrasi Pembangunan Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
  - b. Peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## E. Rencana Kerja dan Pelaksanaan

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Biro Administrasi Pembangunan Daerah semester II Tahun 2023 dengan jumlah responden sebanyak 380 orang dari pengguna layanan Pelaporan Bantuan Keuangan Pemerintah Desa di Kab/Kota di Jawa Tengah. Adapun waktu pelaksanaan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	Minggu II Agustus 2023
2	Pengumpulan Data survei	Minggu III Agustus sd Minggu IV September 2023
3	Pengolahan Data	Minggu I – II Oktober 2023
4	Penyusunan Pelaporan SKM Semester II Tahun 2023	Minggu III Oktober 2023



## BAB II METODOLOGI PENGUMPULAN DATA SKM

### A. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2023 bagi seluruh jenis layanan dilakukan dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada pengguna layanan di website ESKM JATENG untuk disampaikan ke pengguna layanan (pengguna layanan pelaporan bantuan keuangan pemerintah desa). Selanjutnya secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM dan menjadi laporan hasil SKM.

### B. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan 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 ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### C. Analisis Data

Analisa Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 (Sembilan) ruang lingkup yang disusun dalam kuesioner menjadi 9 (Sembilan) pertanyaan dan disediakan 4 (empat) pilihan jawaban dengan (skor 1 – 4). Kategori mutu pelayanan ditentukan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Nilai SKM Berdasar Persepsi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Skor Skala 100		Mutu	Mutu Pelayanan
	Nilai Interval SKM	Nilai Persepsi		
1	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik
2	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik

Sumber : Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

### BAB. III

## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### A. Responden

Jumlah Responden berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh 380 responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin
2. Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur
3. Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur
4. Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir
5. Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan.

**TABEL 3.1 REKAPITULASI BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	302	79,47
2	Perempuan	78	20,53
<b>TOTAL</b>		<b>380</b>	<b>100,00</b>

**TABEL 3.2 REKAPITULASI BERDASARKAN RENTANG UMUR**

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	-	0,00
2	18 s/d 27 Tahun	21	5,53
3	28 s/d 37 Tahun	97	25,53
4	38 s/d 47 Tahun	171	45
5	48 s/d 57 Tahun	87	22,89
6	58 Tahun Keatas	4	1,05
<b>TOTAL</b>		<b>380</b>	<b>100,00</b>

**TABEL. 3.3 REKAPITULASI BERDASARKAN UMUR**

<b>NO</b>	<b>UMUR RESPONDEN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PROSENTASE (%)</b>
1	21 Tahun	8	2,11
2	24 Tahun	2	0,53
3	25 Tahun	4	1,05
4	26 Tahun	6	1,58
5	27 Tahun	1	0,26
6	28 Tahun	7	1,84
7	29 Tahun	4	1,05
8	30 Tahun	8	2,11
9	31 Tahun	11	2,89
10	32 Tahun	9	2,37
11	33 Tahun	17	4,47
12	34 Tahun	8	2,11
13	35 Tahun	9	2,37
14	36 Tahun	11	2,89
15	37 Tahun	13	3,42
16	38 Tahun	21	5,53
17	39 Tahun	16	4,21
18	40 Tahun	28	7,37
19	41 Tahun	13	3,42
20	42 Tahun	11	2,89
21	43 Tahun	19	5,00
22	44 Tahun	14	3,68
23	45 Tahun	13	3,42
24	46 Tahun	16	4,21
25	47 Tahun	20	5,26
26	48 Tahun	18	4,74
27	49 Tahun	12	3,16
28	50 Tahun	9	2,37
29	51 Tahun	7	1,84
30	52 Tahun	7	1,84
31	53 Tahun	12	3,16
32	54 Tahun	3	0,79
33	55 Tahun	11	2,89
34	56 Tahun	4	1,05
35	57 Tahun	4	1,05
36	58 Tahun	2	0,53
37	59 Tahun	1	0,26
38	60 Tahun	1	0,26
<b>TOTAL</b>		<b>380</b>	<b>100,00</b>

**TABEL. 3.4 REKAPITULASI BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR**

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	6	1,58
2	SLTP	3	0,79
3	SLTA	217	57,11
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	38	10,00
5	Sarjana (S-1)	111	29,21
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	5	1,32
<b>TOTAL</b>		<b>380</b>	<b>100,00</b>

**TABEL. 3.5 REKAPITULASI BERDASARKAN PEKERJAAN**

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	47	12,37
2	Pensiunan	1	0,26
3	Pegawai Swasta	24	6,32
4	Wiraswasta	15	3,95
5	Buruh(Tani/Bangunan)	-	0,00
6	Pelajar/Mahasiswa	9	2,37
7	Tidak Bekerja	-	0,00
8	Lainya	278	73,16
9	Petani	6	1,58
<b>TOTAL</b>		<b>380</b>	<b>100,00</b>

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden melalui ESKM JATENG dan hasil sebagai berikut :

**TABEL. 3.6 IKM BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH**


<b>NO</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai IKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Ukuran Kinerja</b>
1	Persyaratan	3,47	86,75	B	Baik
2	Prosedur	3,43	85,75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
4	Biaya	3,98	99,5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	86,25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	88	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,59	89,75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	90,25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,42	85,5	B	Baik
<b>JUMLAH</b>		<b>31,82</b>	<b>795,5</b>		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3,54</b>	<b>88,5</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 380</b>					

## BAB IV HASIL SURVEI

### A. Nilai Per Unsur

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 Biro Administrasi Pembangunan Daerah dapat diketahui bahwa capaian Nilai SKM sebesar 88,5% atau 3,54 dengan Mutu Pelayanan “A” dan Kategori “SANGAT BAIK”, berada pada interval 88,31 – 100,00. Hasil SKM dengan nilai rata-rata per unsur masing-masing dapat dilihat pada table berikut :

Tabel. 4.1 Rata-rata Skor dan Peringkat pada Ruang Lingkup Survei  
Kepuasan Pengguna Layanan

NO	Ruang Lingkup	Nilai Rata2 Per unsur	Ukuran Kinerja	Peringkat
1	Persyaratan	3,47	Baik	5
2	Prosedur	3,43	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,35	Baik	9
4	Biaya	3,98	Sangat Baik	1 
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,45	Baik	6
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,59	Sangat Baik	3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61	Sangat Baik	2
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,42	Baik	8

## **B. Saran/Masukan Responden**

Adapun beberapa saran perbaikan yang diberikan responden sebagai berikut:

1. Semua unsur pelayanan publik di Biro Administrasi Pembangunan Daerah sudah baik, sehingga harus dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Sistem pengkajian dan pelaporan bantuan keuangan pemerintah secara daring (*online*) dari segi administrasi untuk dapat dipermudah agar kegiatan dapat selesai tepat waktu.



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Nilai konversi IKM Biro Administrasi Pembangunan Daerah Setda Provinsi Jawa Tengah adalah **88,5** artinya nilai rata-rata dari seluruh unsur penilaian mutu pelayanan berada pada kategori “**A**” dengan ukuran kinerja “**Sangat Baik**”;
2. Responden berjumlah 380 orang yang merupakan pengguna layanan terbanyak pada rentang usia 28 sampai 37 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedangkan tingkat Pendidikan yang terbanyak pada pengguna layanan adalah S-1 dengan pekerjaan sebagai PNS;
3. Unsur pelayanan yang memperoleh 3 (tiga) nilai terendah dan menjadi prioritas perbaikan adalah :
  - a. Waktu Pelayanan
  - b. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
  - c. Prosedur

### B. Rekomendasi

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*decision maker*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik. Di sisi lain pengguna layanan baik yang berasal dari masyarakat maupun pegawai negeri sipil diharapkan ikut membantu, dalam artian melengkapi syarat berkas–berkas layanan dalam rangka memudahkan proses pelayanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya–upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi dan penilaian yang “SANGAT BAIK” dengan nilai konversi IKM Semester II Tahun 2023 sebesar 88,5. Masih ada hal–hal yang perlu mendapatkan

perhatian terutama dalam menindaklanjuti saran perbaikan dari responden terkait unsur pelayanan yang memperoleh 3 (tiga) nilai terendah yaitu waktu pelayanan waktu pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana serta prosedur.

### C. Tindak Lanjut Hasil SKM

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek.

**TABEL. 5.1 TINDAK LANJUT HASIL SKM**

No	Prioritas Usulan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Keluhan	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	3.35	83.75	Sesuai	Percepatan waktu layanan	2024	Kepala Biro
2	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.42	85.5	Sesuai	Mengoptimalkan penggunaan media sosial Biro untuk layanan yang lebih informatif	2024	Kepala Biro
3	Prosedur	3.43	85.75	Sesuai	Sesuai SOP pelayanan yang telah disusun	2024	Kepala Biro

Semarang, 10 Oktober 2023

KEPALA BIRO ADMINISTRASI PEMBANGUNAN DAERAH  
SETDA PROVINSI JAWA TENGAH



**ENDI FAZ EFFENDI, S.Pi, MA**

Pembina Utama Muda  
197109091996031006

# LAMPIRAN

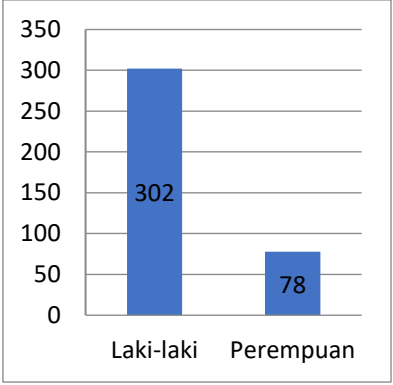
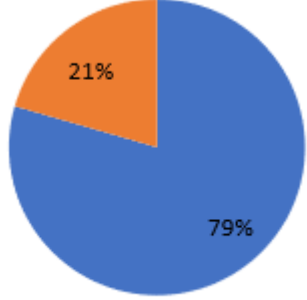
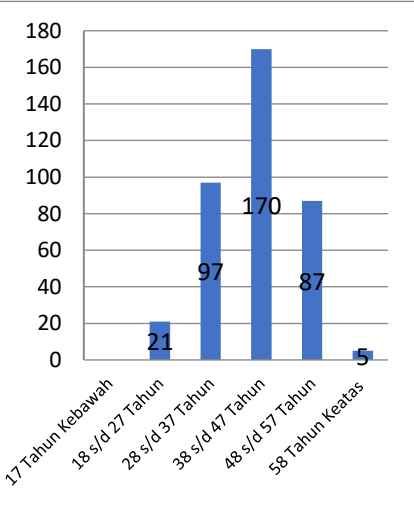
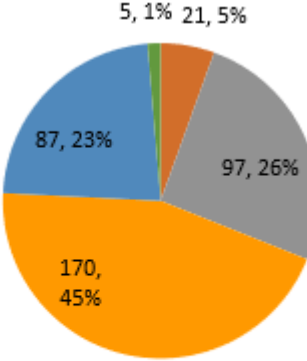
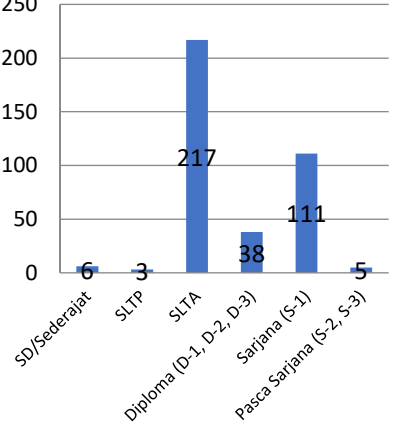
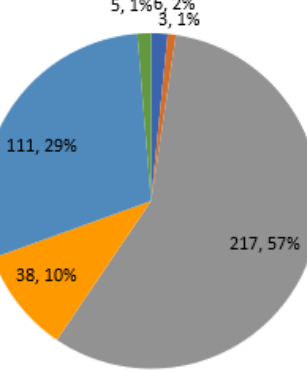
## Lampiran I

**Diagram Kartesius**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.47	3.47	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3.43	3.46	C	Prioritas Rendah
3	Waktu Pelayanan	3.35	3.46	C	Prioritas Rendah
4	Biaya	3.98	3.52	B	Pertahankan Prestasi
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	3.46	C	Prioritas Rendah
6	Kompetensi Pelaksana	3.52	3.49	A	Prioritas Utama
7	Perilaku Pelaksana	3.59	3.51	B	Pertahankan Prestasi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.61	3.55	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.42	3.43	C	Prioritas Rendah
<b>JUMLAH</b>		<b>31.82</b>	<b>31.35</b>		
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>3.54</b>	<b>3.48</b>		

## Lampiran II

### Diagram Responden Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dari Survei Organisasi Dan Semua Organisasi Dibawahnya

No	Rekapitulasi Berdasarkan	Diagram Batang	Diagram Lingkaran																																			
1.	Jenis Kelamin	 <table border="1"> <caption>Data for Gender Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Jenis Kelamin</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laki-laki</td> <td>302</td> </tr> <tr> <td>Perempuan</td> <td>78</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Kelamin	Jumlah	Laki-laki	302	Perempuan	78	 <table border="1"> <caption>Data for Gender Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Jenis Kelamin</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Laki-laki</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>Perempuan</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis Kelamin	Persentase	Laki-laki	79%	Perempuan	21%																							
Jenis Kelamin	Jumlah																																					
Laki-laki	302																																					
Perempuan	78																																					
Jenis Kelamin	Persentase																																					
Laki-laki	79%																																					
Perempuan	21%																																					
2.	Rentang Umur	 <table border="1"> <caption>Data for Age Range Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Rentang Umur</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17 Tahun Kebawah</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>18 s/d 27 Tahun</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>28 s/d 37 Tahun</td> <td>170</td> </tr> <tr> <td>38 s/d 47 Tahun</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>48 s/d 57 Tahun</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>58 Tahun Keatas</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Rentang Umur	Jumlah	17 Tahun Kebawah	21	18 s/d 27 Tahun	97	28 s/d 37 Tahun	170	38 s/d 47 Tahun	87	48 s/d 57 Tahun	5	58 Tahun Keatas	5	 <table border="1"> <caption>Data for Age Range Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Rentang Umur</th> <th>Jumlah</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17 Tahun Kebawah</td> <td>21</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>18 s/d 27 Tahun</td> <td>97</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>28 s/d 37 Tahun</td> <td>170</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>38 s/d 47 Tahun</td> <td>87</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>48 s/d 57 Tahun</td> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>58 Tahun Keatas</td> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Rentang Umur	Jumlah	Persentase	17 Tahun Kebawah	21	5%	18 s/d 27 Tahun	97	23%	28 s/d 37 Tahun	170	45%	38 s/d 47 Tahun	87	26%	48 s/d 57 Tahun	5	1%	58 Tahun Keatas	5	1%
Rentang Umur	Jumlah																																					
17 Tahun Kebawah	21																																					
18 s/d 27 Tahun	97																																					
28 s/d 37 Tahun	170																																					
38 s/d 47 Tahun	87																																					
48 s/d 57 Tahun	5																																					
58 Tahun Keatas	5																																					
Rentang Umur	Jumlah	Persentase																																				
17 Tahun Kebawah	21	5%																																				
18 s/d 27 Tahun	97	23%																																				
28 s/d 37 Tahun	170	45%																																				
38 s/d 47 Tahun	87	26%																																				
48 s/d 57 Tahun	5	1%																																				
58 Tahun Keatas	5	1%																																				
3.	Pendidikan Terakhir	 <table border="1"> <caption>Data for Education Level Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan Terakhir</th> <th>Jumlah</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SD/Sederajat</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td>217</td> </tr> <tr> <td>Diploma (D-1, D-2, D-3)</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Sarjana (S-1)</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>Pasca Sarjana (S-2, S-3)</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan Terakhir	Jumlah	SD/Sederajat	6	SLTP	3	SLTA	217	Diploma (D-1, D-2, D-3)	38	Sarjana (S-1)	111	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	5	 <table border="1"> <caption>Data for Education Level Distribution</caption> <thead> <tr> <th>Pendidikan Terakhir</th> <th>Jumlah</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SD/Sederajat</td> <td>6</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td>217</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>Diploma (D-1, D-2, D-3)</td> <td>38</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Sarjana (S-1)</td> <td>111</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Pasca Sarjana (S-2, S-3)</td> <td>5</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase	SD/Sederajat	6	1%	SLTP	3	1%	SLTA	217	57%	Diploma (D-1, D-2, D-3)	38	10%	Sarjana (S-1)	111	29%	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	5	1%
Pendidikan Terakhir	Jumlah																																					
SD/Sederajat	6																																					
SLTP	3																																					
SLTA	217																																					
Diploma (D-1, D-2, D-3)	38																																					
Sarjana (S-1)	111																																					
Pasca Sarjana (S-2, S-3)	5																																					
Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase																																				
SD/Sederajat	6	1%																																				
SLTP	3	1%																																				
SLTA	217	57%																																				
Diploma (D-1, D-2, D-3)	38	10%																																				
Sarjana (S-1)	111	29%																																				
Pasca Sarjana (S-2, S-3)	5	1%																																				

4. Pekerjaan

