





HASIL PEMBUATAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAHI

Start Slide







Pengertian dan manfaat SKM

Menurut KemenPAN RB RI

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kulitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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;
- 3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh.







Dasar Hukum

Pelaksanaan SKM ini juga diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14/2017, dan ditegaskan bahwa unit penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan SKM minimal satu kali dalam setahun. Hasil dari SKM tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut yang dapat digunakan pimpinan unit dalam memantau perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.



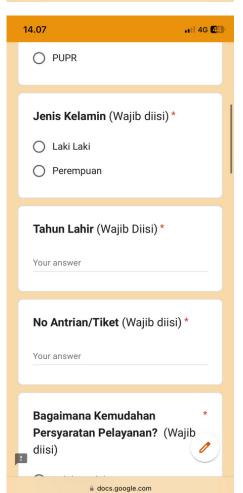




9 Unsur Pertanyaan

- Persyaratan
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- Waktu Penyelesaian
- Biaya/Tarif *)
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana **)
- Perilaku Pelaksana **)
- Sarana dan prasarana
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan





14.07	.11 4G 🐠
Apakah Pelayanan dipungut Biaya? (Wajib diisi)	*
Sangat Sering	
Sering	
○ Sesekali	
○ Tidak Pernah	
Bagaimana Kualitas Administratif Pelayanan? (Wajib diisi)	*
Tidak Berkualitas	
 Kurang Berkualitas 	
O Berkualitas	
Sangat Berkualitas	
Bagaimana Kemampuan	*
a dous, google, com	

14.07	4G 44
Bagaimana Kemampuan Petugas Memberikan Pelayanan? (Wajib diisi)	*
Tidak Kompeten	
Kurang Kompeten	
○ Kompeten	
Sangat Kompeten	
Bagaimana Perilaku Petu Pemberi Layanan? (Waji	
Tidak Sopan dan Ramah	
 Kurang Sopan dan Ramal 	n
O Sopan dan Ramah	
Sangat Sopan dan Ramal	n
Bagaimana Kualitas Sara Prasarana Layanan? (Wa	
€ docs.google.com	

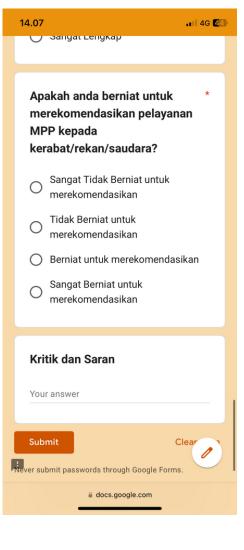
	all	4G 🛂		
0	Tidak Nyaman			
0	Cukup Nyaman			
0	Nyaman			
0	Sangat Nyaman			
Bagaimana Kelengkapan Media * Penanganan dalam Layanan? (Informasi Website, Informasi Persyaratan, Instagram, Banner/Pamflet, dan Media Sosial Lainnya) (Wajib diisi)				
0	Sangat Tidak Lengkap			
0	Kurang Lengkap			
0	Lengkap			
	Lengkap Sangat Lengkap			
		0		
		∂		
0	Sangat Lengkap	♂♂□		

14.07		.11 4G 44
0	Tidak Mudah	
0	Kurang Mudah	
0	Mudah	
0	Sangat Mudah	
	gaimana Kemudahan osedur Pelayanan? (Wajib si)	*
0	Tidak Mudah	
0	Kurang Mudah	
0	Mudah	
0	Sangat Mudah	
	gaimana Kecepatan layanan? (Wajib diisi)	*
0	Tidak Cepat	
	Kurang Cepat	0









Contoh Kusioner SKM di G form







Contoh Media SKM









Kriteria Penilaian

Tabel Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

Nilai Presep si	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	С	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	В	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan pada seluruh tenant di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi pada tanggal 6 Oktober 2023.

















Contoh Hasil Perhitungan

IKM Unit Pelayanan

Keterangan:		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	: Unsur-unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3,57
- NRR	: Nilai Rata-Rata	U2	Prosedur pelayanan	3,57
- IKM		U3	Waktu pelayanan	3,43
- *)	: Jumlah NRR IKM tetimbang	U4	Biaya / tarif pelayanan	3,86
-**)	: Jumlah NRR tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3,57
	: Jumlah nilai per unsir dibagi jumlah kuesioner			
NRR Per Unsur	yang terisi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,71
NRR tertimbang	: NRR per unsur x 0,11	U7	Perilaku petugas pelayanan	3,57
per unsur		U8	Sarana dan prasarana	3,71
		U9	Penanganan pengaduan layanan	3,43

SKM UNIT PELAYANAN:	89,18
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.	Instansi	Terlayani	Indeks Pengunjung MPP Cimahi	Jumlah Responden SKPM	Indeks Responden SKPM	Nilai SKM
a	b	С	d	e	f	g
1	DEKRANASDA	0	-	0	0	0
2	IMIGRASI	155	3.02	0	0	0
3	BADAN NARKOTIKA NASIONAL	0	-	0	0	0
4	PENGADILAN AGAMA	6	0.12	6	0.9009009009	86,04
5	PT TASPEN	30	0.59	0	0	0
6	SAMSAT	74	1.44	18	2.702702703	94,88
7	POLRES	0	-	0	0	0
8	PT PEGADAIAN	1	0.02	2	0.3003003003	82,50
9	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	2403	46.88	23	3.453453453	91,35
10	BJB KCP PEMDA CIMAHI	0	-	0	0	0
11	KANTOR PAJAK PRATAMA	28	0.55	1	0.1501501502	77,00
12	BPJS KESEHATAN	24	0.47	0	0	0
13	BPJS KETENAGAKERJAAN	4	0.08	0	0	0
14	KEJAKSAAN NEGERI CIMAHI	0	-	0	0	0
15	BAPPENDA	774	15.10	5	0.7507507508	81,95
16	KEMENTERIAN AGAMA	0	-	0	0	0
17	DEKRANASDA	0	-	0	0	0
18	KADIN	6	0.12	0	0	0
19	DPMPTSP CIMAHI	179	3.49	7	1.051051051	89,18
20	DPUPR	1	0.02	0	0	0
21	NOTARIAT	0		0	0	0
22	PT POS INDONESIA	142	2.77	260	39.03903904	82,18

27	23	BPN ATR	1	0.02	7	1.051051051	80,93
28	24	BPOM	0	-	0	0	0
29	25	BEA CUKAI BANDUNG	1	0.02	0	0	0
30	26	DPMPTSP PROVINSI JAWA BARAT	0	-	0	0	0
31	27	KECAMATAN CIMAHI SELATAN	35	0.68	9	1.351351351	78,53
32	28	PT PLN (Persero) UP3 Cimahi	9	0.18	13	1.951951952	86,17
33	29	KECAMATAN CIMAHI TENGAH	0	-	1	0.1501501502	96,25
34	30	KECAMATAN CIMAHI UTARA	124	2.42	17	2.552552553	97,71
35	31	DISDAGKOPERIN	0	-	1	0.1501501502	99,0
36	32	DINAS TENAGA KERJA	3	0.06	32	4.804804805	92,73
37	33	DINAS PENDIDIKAN	54	1.05	149	22.37237237	87,52
38	34	PERUMDA AIR MINUM TIRTA RAHARJA	5	0.10	10	1.501501502	79,48
39	35	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	44	0.86	19	2.852852853	88,58
40	36	DINAS PERHUBUNGAN	0		1	0.1501501502	93,50
41	37	SATPOL PP DAN DAMKAR	0	-	0	0	0
42	38	DINAS LINGKUNGAN HIDUP	11	0.21	2	0.3003003003	78,38
43	39	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PEMUKIMAN	1	0.02	0	0	0
44	40	DINAS SOSIAL	441	8.60	13	1.951951952	94,56
45	41	DISBUDPARPORA CIMAHI	0	-	0	0	0
46	42	DINAS KESEHATAN	570	11.12	70	10.51051051	93,85
47	43	DINAS PANGAN DAN PERTANIAN	0	-	0	0	0
48	44	KEJAKSAAN - E TILANG	0	-	0	0	0
49	45	PENGADILAN NEGERI BALE BANDUNG	0	-	0	0	0
50		TOTAL	5126	100.00	666.00	100.00	-

Matriks Perhitungan Bulan November







THANK YOU