



PEMERINTAH KABUPATEN SUMENEP
DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA

Jl. KH. Mansyur No. 71 Telp. (0328) 662635 Fax. 663984
SUMENEP

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN KEDARURATAN CALL CENTER 112 SUMENEP
PERIODE SURVEY BULAN JANUARI - JUNI TAHUN 2024

Jumlah Responden : 55

Metode Survey : Online secara langsung kepada penerima manfaat/layanan

Usia : 1. 61 keatas = 1
2. 41 - 60 = 27
3. 26 - 40 = 25
4. 19 - 25 = 2

Jenis Kelamin : 1. Perempuan = 6
2. Laki-Laki = 49

Pendidikan : 1. SMA = 17
2. S2 Keatas = 7
3. S2 Ke atas = 4
4. S1 = 27

Pekerjaan : 1. PELAJAR/MAHASISWA = 1
2. PNS = 24
3. SWASTA = 5
4. TNI/POLRI = 2
5. WIRAUSAHA = 5
6. YANG LAIN = 18

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	3	3	4	3
9	3	4	3	4	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	3	4	4	4
14	3	3	2	4	3	3	3	3	2
15	3	3	3	4	3	3	3	4	2
16	4	4	4	4	4	3	3	4	3

17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	3	1	2	4	3	3	3	4	3
22	3	3	3	4	3	3	4	4	2
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	3	4	3
26	4	4	3	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	4	4	3	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	4	4	3	3	4	3
38	3	3	4	4	4	3	3	4	3
39	3	4	4	4	4	3	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	4	4	3	3	4	3
42	3	3	4	4	4	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	1	3	4	4	4	3	3	2	3
45	4	4	4	4	4	3	3	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	3	3	4	3
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	4	3	3	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	4	4	4	3	3	4	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	3	3	2	3

Ket.
 U1 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanannya
 U2 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan
 U3 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
 U4 = Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
 U5 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 U6 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
 U7 = Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 U8 = Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 U9 = Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

PENILAIAN	NILAI									RUMUS
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	197	199	204	219	206	192	194	214	191	Jumlah Unsur
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	3.581	3.618	3.709	3.981	3.745	3.490	3.527	3.890	3.472	Jumlah Unsur/Jumlah Survey
Nilai Indeks per Parameter	0.397	0.401	0.411	0.441	0.415	0.387	0.391	0.431	0.385	Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = Jumlah Bobot/Jumlah Unsur = 1/9 = 0,111
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	91.625									IKM Unsur Pertanyaan x 25
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	SANGAT BAIK									25,00 – 64,99 = TIDAK BAIK 65,00 – 76,60 = KURANG BAIK 76,61 – 88,30 = BAIK 88,31 – 100,00 = SANGAT BAIK



KEPALA DINAS
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 KABUPATEN SUMENEP

INDRA WAHYUDI, ST., MT.
 Pembina
 NIP. 19770419 200604 1 011