



**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 JULI - DESEMBER TAHUN 2024**

- Jumlah Responden : 6
- Metode Survey : Online secara langsung kepada penerima manfaat/layanan
- Usia : 1. 41 - 60 = 3
2. 26 - 40 = 2
3. 19 - 25 = 1
- Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki = 6
- Pendidikan : 1. SMA = 1
2. S1 = 4
3. D1/D2/D3/D4 = 1
- Pekerjaan : 1. PNS = 2
2. SWASTA = 1
3. YANG LAIN = 3

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	4	3	3	2
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	3	3	3	4	4

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)	19	20	20	24	19	20	20	22	18		Jumlah Unsur
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	3.166	3.333	3.333	4	3.166	3.333	3.333	3.666	3		Jumlah Unsur/Jumlah Survey
Nilai Indeks per Parameter	0.351	0.37	0.37	0.444	0.351	0.37	0.37	0.407	0.333		Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = Jumlah Bobot/Jumlah Unsur = 1/9 = 0,111

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	84.175	IKM Unsur Pertanyaan x 25
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	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