

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan**  
**Politeknik Negeri Batam**  
**April 2024**

## DAFTAR ISI

### Contents

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
1.1    Latar Belakang .....	2
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3    Maksud dan Tujuan .....	3
BAB II.....	5
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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
3.1    Jumlah Responden SKM .....	7
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SKM .....	11
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	11
4.2    Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3    Tren Nilai SKM .....	13
BAB V.....	15
KESIMPULAN .....	15
LAMPIRAN .....	1
1.    Kuesioner .....	1
2.    Hasil Olah Data SKM .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mendorong konsep Pembangunan berkelanjutan maka keterlibatan Masyarakat menjadi sangat penting sebagai Upaya peningkatan sistem pelayanan publik tepat sasaran, adil, transparan dan akuntabel, sesuai dengan 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.

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disusun berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 yang merupakan amanat dari UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 tentang 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 berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Kualitas pelayanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Unit Pelayanan Pusat Informasi Politeknik Negeri Batam yang merupakan sebagai pusat pelayanan terhadap berbagai kebutuhan Masyarakat terutama terkait dengan produk polibatam, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pusat Layanan Informasi, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan polibatam;
2. Mendorong masyarakat mendorong masyarakat atau pelanggan memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan;
3. Melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat dan konsumen sebagai peningkatan kepuasan masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari staf pelayanan informasi
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan pusat informasi secara periodik;
3. Sebagai bahan pengambilan keputusan di pusat informasi dalam upaya tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. memberikan kesempatan persaingan positif kepada staf pusat informasi upaya peningkatan kinerja pelayanan;

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan survei SKM di unit Pelayanan Pusat Informasi dilakukan secara mandiri, berdasarkan Surat Keputusan yang telah dibuat petugas pelaksana pada unit ini adalah seluruh staf di unit Pelayanan Pusat Informasi.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survey kepuasan masyarakat dilakukan secara online, dimana setiap masyarakat baik internal ataupun eksternal setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh staf pusat informasi diarahkan untuk melakukan scan barcode yg telah di sediakan di pusat informasi dan link survey yg di tautkan di web <http://sim.polibatam.ac.id> (silam). Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survey dilakukan secara priodik per 3 bulan selama 1 tahun, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Jan 2024
2.	Pengumpulan Data	Jan sd maret 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden dalam survei ini adalah seluruh civitas di lingkungan Politeknik Negeri Batam, alumni dan seluruh masyarakat umum yang telah selesai menerima pelayanan di Polieknik Negeri Batam. Jumlah responden pada bulan Januari – Maret 2024 berjumlah 75 responden. Responden diminta untuk memberikan penilaian dengan skala 1 – 4 dimana semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	28	37.3%
		PEREMPUAN	47	62.6%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		
		SLTP		
		SLTA		
		DIII	62	46,5%
		SI	11	8,25%
		S2	2	1,5%
3	PEKERJAAN	MAHASISWA	12	9%
		PNS		
		TNI		
		SWASTA	38	28,5%
		WIRUSAHA	1	0,75%
		LAINNYA	24	18%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK	13	9,75%
		LAYANAN ALUMNI	61	45,75%
		LAYANAN ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN	1	0,75%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai IKM per layanan

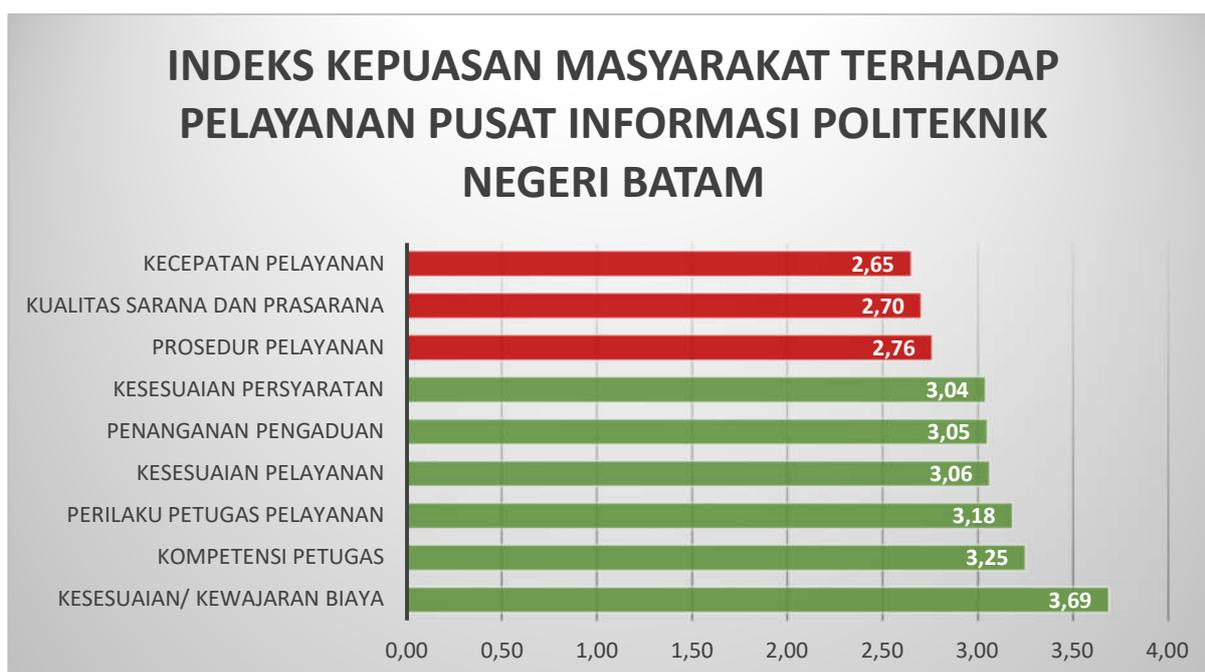
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	2	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	3	4	3	3	3	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	2	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4

34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	2	2	2	1	2	3
48	4	4	4	4	2	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	3	4	3	4	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	4	4	3	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	4	3	4	3	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3
72	2	2	1	3	3	1	3	1	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/Unsur	271	270	266	269	264	264	271	266	269

NRR / pertanyaan	3,613	3,600	3,547	3,587	3,520	3,520	3,613	3,547	3,587
NRR tertimbang / unsur	0,401	0,400	0,394	0,399	0,391	0,391	0,401	0,394	0,399
<b>IKM Unit pelayanan</b>								*) <b>3,570</b>	**) <b>89,3</b>

S

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat dua pelayanan mendapatkan nilai 4% kurang baik, dan Satu pelayanan mendapatkan nilai 3% kurang baik, serta lima pelayanan mendapatkan nilai kurang baik. Seperti yang terlihat di tabel diatas.namun secara indek kepuasan menunjukan hasil sangat baik karena rata rata nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan tersebut sebesar 89,7% dimana hal tersebut menunjukan hasil yg sangat memuaskan;
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pelayanan petugas mendapatkan nilai tertinggi sebanyak 64% dengan nilai sangat baik dan dari unsur prosedur pelayanan dan dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 90.3%. Walaupun memilki nilai 1% tidak baik namun secara unsur kepuasan masyarakat menunjukan hasil yang sangat baik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pelayanan online yang masih *slow respon* di sebabkan karena memang kurangnya sumber daya khusus utk merespon setiap pelayanan *online* melalui *Whatsapp*”.
- “Tarif biaya yang masih kurang informasi mengenai pemberlakuan untuk pembiayaan secara mengangsur dimana memang aplikasi pengangsur dalam proses pengembangan sehingga pengajuan proses secara mengangsur dilakukan secara manual”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Kurangnya petugas pelayanan sehingga masyarakat menunggu antrian layanan cukup lama.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

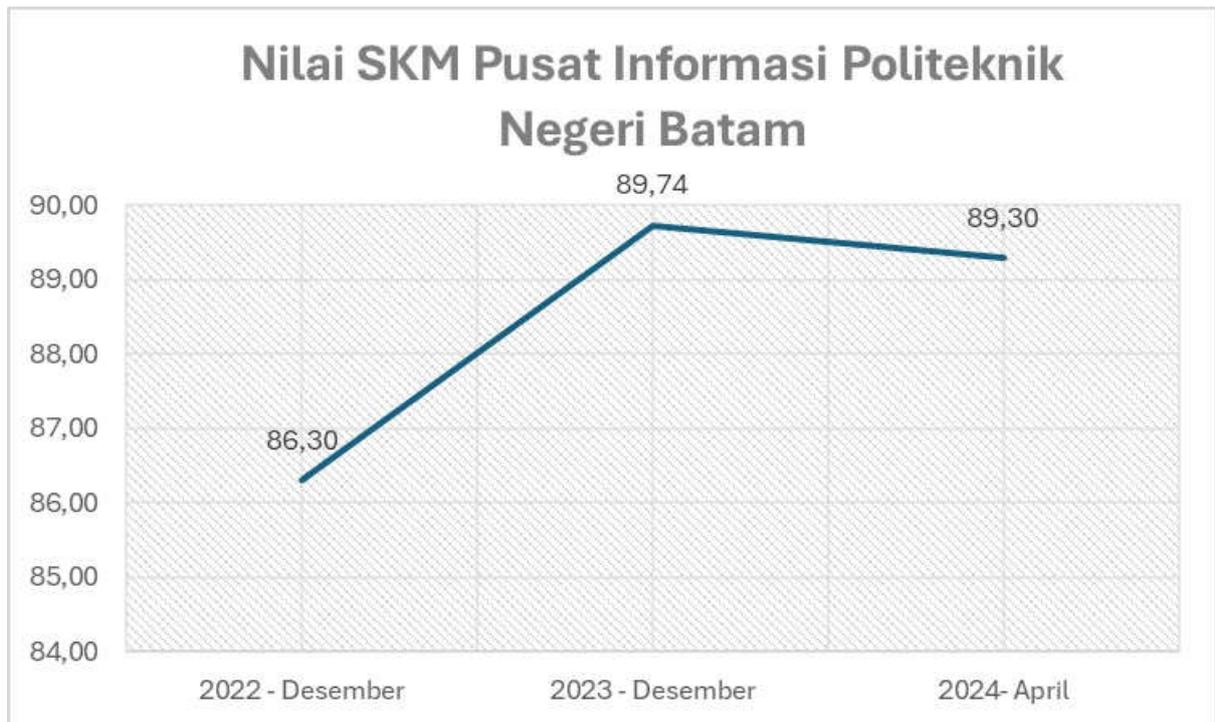
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	Peningkatan sosialisasi registrasi " <i>online</i> " dan update informasi melalui media		√	√	√	
2	Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan	Penambahan petugas pelayanan				√	

	bapak/ibu dengan cepat						
<b>3</b>	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Update dan sosialisasi informasi tarif biaya di media		√			
<b>4</b>	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	Penambahan kursi pelayanan				√	
<b>5</b>	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	Memasang banner sop pengaduan pelayanan			√		

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan pusat informasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga Maret 2024. Penurunan indeks kepuasan masyarakat tersebut dikarenakan jumlah responden namun secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pusat informasi masuk ke dalam kategori sangat memuaskan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di unit pusat informasi secara khusus terkait pelayanan akademik & kemahasiswaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89.26

Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur yang masih memperoleh nilai 4 % nilai dengan kategori kurang baik dan menjadi prioritas perbaikan yaitu:

- Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat;
- Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan;
- Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Sedangkan beberapa unsur layanan masih mendapatkan nilai 1 % untuk kategori tidak baik akan mendapatkan perhatian khusus adalah:

- Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini;
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan;
- Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik;
- Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat;
- Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Kota Batam, 25 April 2024

**Kepala Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lya Indriaty', with a stylized, cursive script.

Lya Indriaty

NIP 196912222021212005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Form Kuisisioner

## SURVEI KEPUASAN PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN

polibatamakademik@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

Asal Responden \*

Alumni

Mahasiswa

Umum

Jenis Pelayanan \*

Choose

Nama Lengkap \*

Your answer

Usia \*

Hanya angka. Contoh (21)

Your answer

Jenis Kelamin \*

Perempuan

Laki-laki

Nomor Telfon \*

Your answer

Pendidikan \*

Choose



Pekerjaan \*

Choose



### Persepsi Kualitas Pelayanan

Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Petugas pelayanan/system pelayanan online pada unit layanan ini merespon  
keperluan bapak/ibu dengan cepat \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang  
disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/  
biaya yang ditetapkan \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Kurang Setuju
- Tidak Setuju

## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

: Politeknik Negeri Batam  
: Layanan Pusat Informasi

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	3	3	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	3	3	2	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3
23	3	4	3	3	3	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	2	4	4	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	2	2	2	1	2	3
48	4	4	4	4	2	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3

51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	3	4	3	4	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	4	4	4	3	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4
68	3	3	4	3	4	3	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	4	3	3	3	3
72	2	2	1	3	3	1	3	1	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/Unsur	271	270	266	269	264	264	271	266	269
NRR / pertanyaan	3,613	3,600	3,547	3,587	3,520	3,520	3,613	3,547	3,587
NRR tertimbang / unsur	0,401	0,400	0,394	0,399	0,391	0,391	0,401	0,394	0,399
<b>IKM Unit pelayanan</b>								*) 3,570	**) 89,3

Nilai Rata-rata per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Aktual masyarakat	
			Indeks	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,613	90,33	A
U2	Prosedur Pelayanan	3,600	90,00	A
U3	Kecepatan Pelayanan	3,547	88,67	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,587	89,67	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,520	88,00	A
U6	Kompetensi Petugas	3,520	88,00	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,613	90,33	A
U8	Penanganan Pengaduan	3,547	88,67	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,587	89,67	A