

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE: JUNI - DESEMBER 2025



DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN TEMANGGUNG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
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	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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 SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat 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 secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring menggunakan aplikasi *Google Form* dan kuesioner manual berupa lembar kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. 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 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data daring menyesuaikan dengan lokasi dan waktu responden saat membuka kuesioner di aplikasi *Google Form* atau mengisi pada lembar kuesioner manual. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Untuk kuesioner daring hasilnya secara otomatis telah tersimpan dalam lembar rekapitulasi *Google Form*. Untuk kuesioner manual hasilnya dikumpulkan untuk kemudian dilakukan olahdata.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulan. Periode bulan Juni sampai dengan Desember 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 7 (tujuh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Jadwal Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2 – 3 Juni 2025	2
2.	Pengumpulan Data	4 Juni s.d 22 Desember 2025	141
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	23 Desember 2025	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Desember 2025	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan, antara lain pelayanan Kartu pencari kerja (AK-1), Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia (CPMI), Pelayanan Pendampingan Akun SIINAS, Pelayanan Pendaftaran Pelatihan BLK dan Pelayanan Asistensi Hubungan Industrial (HI). Layanan pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan bulan Juni sampai dengan Desember 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak 40 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 36 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 36 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI- LAKI	21	58,3 %
		PEREMPUAN	15	41,7 %
2	PENDIDIKAN	SD	0	0 %
		SLTP	5	14 %
		SLTA	25	69 %
		DI/ DII/ DIII	1	3 %
		D4/ SI	5	14 %
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	0	0 %
		SWASTA	10	28 %
		WIRAUSAHA	0	0 %
		PELAJAR/ MAHASISWA	20	55,5 %
		MENGURUS RUMAH TANGGA	6	16,5 %
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN PENDAFTARAN KARTU PENCARI KERJA (AK-1)	36	100 %
		PELAYANAN CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA (CPMI)	0	0 %
		PELAYANAN PENDAMPINGAN AKUN SIINAS	0	0 %
		PELAYANAN PENDAFTARANN PELATIHAN BLK	0	0 %
		PELAYANAN ASISTENSI HUBUNGAN INDUSTRIAL (HI)	0	0 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

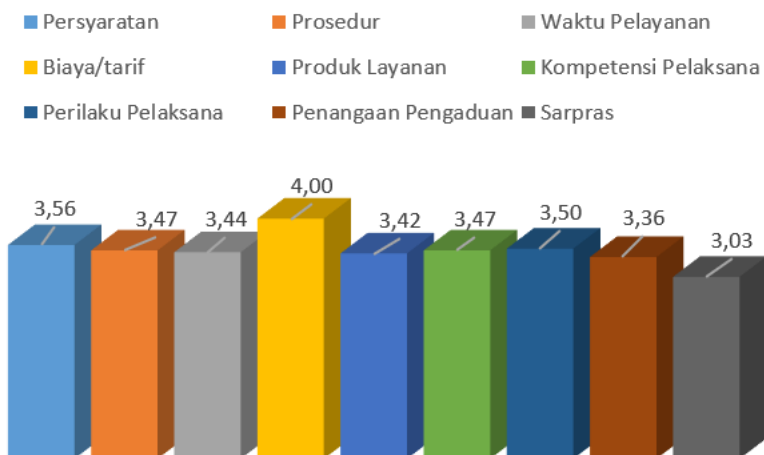
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/tarif	Produk Layanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penanganan Pengaduan	Sarpras
IKM Per Unsur	3,56	3,47	3,44	4,00	3,42	3,47	3,50	3,36	3,03
Kategori	A	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	86,71 (Baik)								

IKM PER UNSUR PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA TEMANGGUNG

PERIODE: JUNI - DESEMBER 2025

IKM DINPERINAKER PER UNSUR



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,03 dan Selanjutnya Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,36 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan unsur persyaratan yaitu 3,56.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

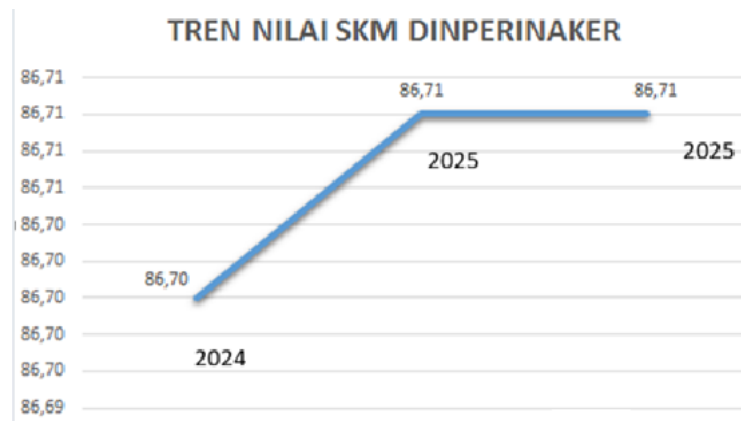
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur 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	Sarana dan Prasarana	Pembuatan layanan ramah disabilitas. Akses masuk ke ruang pelayanan yang bisa diakses dan Kamar mandi yang ramah disabilitas.				√	Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan pengaduan melalui media sosial dan Melalui WAGE (Whatsapp Gateway)				√	Sekretariat dan Tim Medsos

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 Dinas Perindustrian dan Tenaga kerja Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai tanggal 4 Juni sampai dengan 23 Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,71.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dan Produk Layanan .
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif dan Persyaratan.

Temanggung, 30 Desember 2025

KEPALA DINAS

PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA

KABUPATEN TEMANGGUNG



Dra. SRI ENDANG PRAPTANINGSIH, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660712 199403 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner yang melalui google form:

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dinperinaker Temanggung

Bapak/ Ibu yang kami hormati,

Terimakasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini.

Hasil survey ini semata – mata digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik.

Maka kami mohon kepada Bapak/ Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini .

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terimakasih.

**KEPALA DINPERINAKER
KABUPATEN TEMANGGUNG**

ttd
Dra. SRI ENDANG PRAPTANINGSIH, M.Si
NIP. 196607121994032006


r@gmail.com
Ganti akun




Tidak dibagikan

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

Kuesioner yang melalui kuesioner manual :

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)									
PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KABUPATEN TEMANGGUNG									
Bapak/ Ibu yang kami hormati,									
Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik. Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini.									
Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terimakasih.									
Jenis Layanan :									
Tanggal Survei :				Jam Survei :		1. 08.00 - 12.00			
						2. 13.00 - 17.00			
I. PROFIL (Lingkari angka yang sesuai)									
Jenis Kelamin	:	1. L	2. P	Usia:tahun					
Pendidikan	:	1. SD	3. SMA	5. D4/ S1					
		2. SMP	4. D1, D2, D3	6. S2 ke atas					
Pekerjaan	:	1. PNS/TNI/POLRI	3. WIRASWASTA	5. MENURUS RUMAH TANGGA					
		2. KARYAWAN SWASTA	4. PELAJAR/MAHASISWA	6. LAINNYA					
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN									
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)									
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak sesuai				1			
		b. Kurang sesuai				2			
		c. Sesuai				3			
		d. Sangat sesuai				4			
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak muda				1			
		b. Kurang mudah				2			
		c. Mudah				3			
		d. Sangat mudah				4			
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak cepat				1			
		b. Kurang cepat				2			
		c. Cepat				3			
		d. Sangat cepat				4			
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Jawaban				Skor			
		a. Sangat Mahal				1			
		b. Cukup Mahal				2			
		c. Murah				3			
		d. Gratis				4			
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak sesuai				1			
		b. Kurang sesuai				2			
		c. Sesuai				3			
		d. Sangat sesuai				4			
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak kompeten				1			
		b. Kurang kompeten				2			
		c. Kompeten				3			
		d. Sangat Kompeten				4			
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak sopan & ramah				1			
		b. Kurang sopan & ramah				2			
		c. Sopan dan ramah				3			
		d. Sangat sopan & ramah				4			
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Jawaban				Skor			
		a. Tidak ada				1			
		b. Ada tapi tidak berfungsi				2			
		c. Berfungsi kurang maksimal				3			
		d. Dikelola dengan baik				4			
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Jawaban				Skor			
		a. Buruk				1			
		b. Cukup				2			
		c. Baik				3			
		d. Sangat Baik				4			
Saran/ Masukan terhadap Layanan yang diterima :									
.....									
.....									
.....									

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA									
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNTUK SEMUA JENIS LAYANAN									
DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA									
PERIODE : JUNI - DESEMBER 2025									
NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3	4	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3
9	3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	4	4	3	4	4	3	3	4	3
14	4	4	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	4	3	4	3	3
16	4	3	4	4	3	3	4	3	3
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4
19	4	3	4	4	4	4	3	3	3
20	4	4	4	4	4	3	4	3	3
21	3	3	3	4	3	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	3	3	3	4	3	4	4	3	3
24	3	3	3	4	3	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	4	4	3	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	4	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3
31	4	4	3	4	4	3	3	4	3
32	4	4	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	4	3	4	3	3
34	4	3	4	4	3	3	4	3	3
35	4	4	4	4	4	3	3	3	3
36	4	4	4	4	3	3	4	3	3
Σ Nilai/ Unsur	128	125	124	144	123	125	126	121	109
NRR/ UNSUR	3,56	3,47	3,44	4,00	3,42	3,47	3,50	3,36	3,03
NRR Tertimbang/ unsur	0,395	0,385	0,382	0,444	0,379	0,385	0,389	0,373	0,336
IKM Unit Pelayanan									86,71 **
Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$ N = bobot nilai per unsur Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka: Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang = $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit pelayanan (y)					
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik					
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	Kurang baik					
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik					
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik					

Nilai Rata rata Per Unsur Pelayanan		
No	Unsur Persyaratan	Nilai rata-Rata
U1	Persyaratan	3,56
U2	Prosedur	3,47
U3	Waktu Pelayanan	3,44
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,42
U6	Kopetensi Pelaksana	3,47
U7	Perilaku Pelaksana	3,50
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36
U9	Sarana dan Prasarana	3,03

Keterangan		
U1-U2	= Unsur-unsur Pelayanan	
NRR	= Nilai rata-rata	
IKM	= Indeks kepuasan masyarakat	
*	= Jml NRR IKM tertimbang	
**	= Jumlah NRR tertimbang x 25 (angka 25 adalah nilai dasar dr interpretasi thd penilai SKM dari nilai 25 s/d 100)	