

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



**BALAI DIKLAT INDUSTRI  
MEDAN**

**BALAI DIKLAT INDUSTRI MEDAN**  
**BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI**  
**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**  
**TRIWULAN III TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksanaan 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 .....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>13</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>14</b>
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM .....	16
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	17

# **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 Balai Diklat Industri Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, 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 pelatihan yang telah diberikan oleh Balai Diklat Industri Medan.

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 Balai Diklat Industri Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Diklat Industri Medan adalah tim Humas Balai Diklat Industri Medan Tahun 2025.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi *skm.surveiku.com* yang disebarakan secara online 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 Balai Diklat Industri Medan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh peserta dalam mengikuti pelatihan.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada peserta dalam mengikuti pelatihan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
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. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan aplikasi *skm.surveiku.com*. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link yang telah diberikan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dari tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan 30 September 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juli 2025
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi alumni peserta pelatihan pada Balai Diklat Industri Medan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah alumni peserta pelatihan Triwulan III tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Balai Diklat

Industri Medan adalah sebanyak 50 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 20 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Nomor	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Tamat	Nomor HP
1.	Meishanda Tabina Ankhamul	16 - 25 Tahun	Perempuan	SMA	085373736363
2.	rudy h.r purba	36 - 45 Tahun	Laki-Laki	S-1	081360872766
3.	Henri Subroto Tampubolon	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	081274681486
4.	TRI ATMOJO	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	SMA	082375645258
5.	Rizka Rahmah Hidayati	36 - 45 Tahun	Perempuan	S-2 keatas	081263548181
6.	Yunita Anggraini	46 - 55 Tahun	Perempuan	S-2 keatas	085277277218
7.	Christina Grace F. Hutauruk	36 - 45 Tahun	Perempuan	S-1	081375942829
8.	Simon Petrus Sebayang	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-2 keatas	081396183181
9.	Raja sakti Nasution	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	082187471942
10.	Muhammad Arief Syahputra Harahap	36 - 45 Tahun	Laki-Laki	S-1	081370726927
11.	Indra Oloan Nainggolan	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-2 keatas	08126573315
12.	Elisabeth Nainggolan	26 - 35 Tahun	Perempuan	S-1	08127915337
13.	Husni	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-2 keatas	08116145122
14.	Nazliana	56 - 65 Tahun	Perempuan	D1-D2-D3-D4	082167421264
15.	Hendrawan Manurung	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-1	082167450108
16.	Bagaz albar	26 - 35 Tahun	Laki-Laki	S-1	081973762647
17.	RORY SYAHPUTRA	56 - 65 Tahun	Laki-Laki	S-1	085261018404
18.	Andika Syofyan	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-2 keatas	08127639675
19.	Fuadi	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-1	08126443816
20.	Irwan	46 - 55 Tahun	Laki-Laki	S-1	082289249136

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	14	70%
		PEREMPUAN	6	30%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	2	10%
		DIII	1	5%
		SI	11	55%
		S2	6	30%
3	USIA	16-25 Tahun	1	5%
		26-35 Tahun	5	25%
		36-45 Tahun	4	20%
		46-55 Tahun	8	40%
		>56 Tahun	2	10%
4	ASAL INSTANSI	INDUSTRI	9	45%
		INSTANSI/LEMBAGA	8	40
		NON INDUSTRI	0	0%
		PEMERINTAHAN	0	0%
		PERORANGAN	3	15%

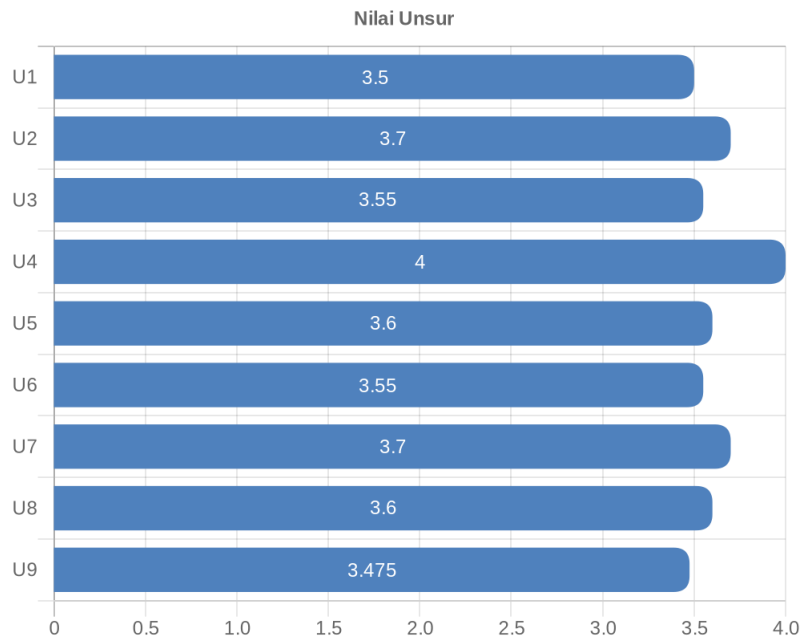
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.5	Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.7	Sangat Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.55	Sangat Baik
4	U4. Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.6	Sangat Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.55	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.7	Sangat Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.6	Sangat Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.48	Baik
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3.631</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>Nilai Konversi</b>		<b>90.76</b>	<b>Sangat Baik</b>

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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,48. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah kedua. Kemudian Kompetensi Pelaksana adalah unsur terendah ketiga dengan nilai 3,55.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,7 sama dengan Perilaku Pelaksana yang mendapat nilai 3,7 serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tertinggi ketiga dengan nilai 3,6.

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 :

No	Saran
1	mohon terus di pertahankan semua yang sudah di kerjakan dengan baik dan tetap okuti perkembangan teknologi sehingga semakin lebih baik dan tetap bisa sebagai lembaga terbaik, terimakasih atas pelayanannya
2	Penyediaan informasi pelatihan secara digital lebih mudah di akses
3	Ketersediaan air minum hendaknya tidal denga dispenser, melain kan botol.kemadan supaya tidak pecah fokus harus bolak balik menambah air minum
4	Pelayanan memuaskan

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

- Keadaan sarana dan prasarana yang masih dianggap kurang memadai. Sehingga perlu perhatian kepala BDI untuk memeriksa Kembali kondisi sarana dan prasarana yang ada di BDI Medan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun

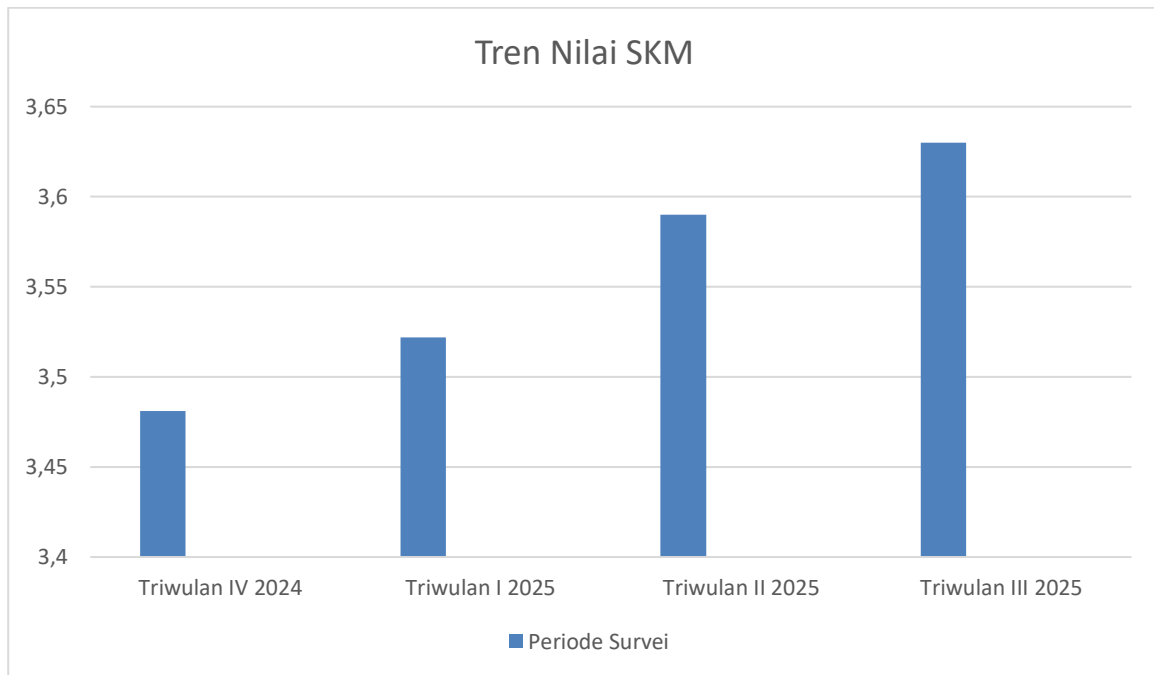
pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat evaluasi kinerja. 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 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasarana	Mengecek Kembali sarana dan prasarana				√	TU
2	Persyaratan	Koordinasi Tim Kerja Sama dengan Penyelenggara terhadap komponen syarat kegiatan				√	Tim Kerja Sama Tim Penyelenggara Diklat
3	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kompetensi Pegawai				√	TU

#### 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 Balai Diklat Industri Medan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan IV tahun 2024 hingga Triwulan III Tahun 2025 pada Balai Diklat Industri Medan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Diklat Industri Medan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.76 (3,63).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Persyaratan, Kompetensi Pelaksana.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Perilaku Pelaksana, serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kota Medan,      Oktober 2025

**Kepala Balai Diklat Industri Medan**



Chairil Almy

NIP. 197503212005021001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

PERTANYAAN 1. Kuesioner

Show Semua data entries

Search:

No.	Unsur Pelayanan	Pilihan Jawaban
1	<b>U1. Persyaratan **</b> Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai dengan informasi yang diperoleh?	<input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai
2	<b>U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur **</b> Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini?	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah
3	<b>U3. Waktu Penyelesaian **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Unit ini?	<input type="radio"/> Tidak Tepat <input type="radio"/> Kurang Tepat <input type="radio"/> Tepat <input type="radio"/> Sangat Tepat
4	<b>U4. Biaya/Tarif **</b> Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di Unit ini?	<input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Sesuai
5	<b>U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh Unit ini?	<input type="radio"/> Tidak Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat Sesuai
6	<b>U6. Kompetensi Pelaksana **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak Mampu <input type="radio"/> Kurang Mampu <input type="radio"/> Mampu <input type="radio"/> Sangat Mampu
7	<b>U7. Perilaku Pelaksana **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio"/> Tidak Sopan <input type="radio"/> Kurang Sopan <input type="radio"/> Sopan <input type="radio"/> Sangat Sopan
8	<b>U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan **</b> Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini?	<input type="radio"/> Tidak Mudah <input type="radio"/> Kurang Mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat Mudah
9	<b>U9. Sarana dan Prasarana</b> Unsur ini memiliki Sub.	
10	<b>U9.1. Ruang Tunggu **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Ruang Tunggu Unit Pelayanan kami?	<input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik
11	<b>U9.2. Toilet **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Toilet Unit Pelayanan kami?	<input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik
12	<b>U9.3. Fasilitas untuk Disabilitas **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Fasilitas untuk disabilitas Unit Pelayanan kami?	<input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik
13	<b>U9.4. Tempat Parkir **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Tempat Parkir di Unit Pelayanan kami?	<input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik
14	<b>U9.5. Sarana Keamanan **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Sarana Keamanan (pemeriksaan masuk gedung, penitipan barang, dll) di Unit Pelayanan kami?	<input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik
15	<b>U9.6. Kantin **</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Kantin di Unit Pelayanan kami?	<input type="radio"/> Tidak Baik <input type="radio"/> Kurang Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat Baik

Show Semua data entries

Search:

Urutan	Nama Profil Responden	Pilihan Jawaban
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">1</span>	Nama Lengkap *	
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">2</span>	Usia *	<input type="radio"/> 16 - 25 Tahun <input type="radio"/> 26 - 35 Tahun <input type="radio"/> 36 - 45 Tahun <input type="radio"/> 46 - 55 Tahun <input type="radio"/> 56 - 65 Tahun <input type="radio"/> > 65 Tahun
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">3</span>	Jenis Kelamin *	<input type="radio"/> Laki-Laki <input type="radio"/> Perempuan
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">4</span>	Pendidikan Terakhir *	<input type="radio"/> SMP kebawat <input type="radio"/> SMA <input type="radio"/> DI-D2-D3-D4 <input type="radio"/> S-1 <input type="radio"/> S-2 keatas
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">5</span>	Status *	<input type="radio"/> Perusahaan Industri <input type="radio"/> Instansi/Lembag <input type="radio"/> Non Industri <input type="radio"/> Perorangan
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">6</span>	No HP *	

## 2. Hasil Olah Data SKM

The screenshot shows the SurveiKu web application interface. The top navigation bar includes the SurveiKu logo, a search bar, and a notification bell. The sidebar on the left contains navigation options: Dashboard, Kelola Survei, Penayang Survei, Deskripsi, Jenis Pelayanan, Profil Responden, Pertanyaan Survei, Form Survei, Draft Kuesioner, Data Surveyor, Anomali Survei, GeoLocation, Link Survei, Scan Barcode, Data Perolehan, Hasil Survei (highlighted), and Pengaturan.

The main content area displays a grid of survey scores (rows 3-5, columns 1-16) and a summary table titled "PERSEPSI". Below the grid, there is a pagination control showing "Showing 1 to 5 of 20 entries" and a link to the documentation.

The "PERSEPSI" table provides a detailed breakdown of the survey results:

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
<b>TOTAL</b>	70	74	71	80	72	71	74	72	73	66	67	71	72	68
<b>Rata-Rata</b>	3.5	3.7	3.55	4	3.6	3.55	3.7	3.6	3.65	3.3	3.35	3.55	3.6	3.4
<b>Nilai per Unsur</b>	3.5	3.7	3.55	4	3.6	3.55	3.7	3.6				3.475		
<b>Rata-Rata * Bobot</b>	0.389	0.411	0.394	0.444	0.4	0.394	0.411	0.4				0.386		
<b>Nilai Rata2 Tertimbang</b>	3.631													
<b>IKM</b>	90.76													
<b>MUTU PELAYANAN</b>	A													
<b>KATEGORI</b>	Sangat Baik													

The bottom of the screenshot shows the Windows taskbar with the search bar, taskbar icons, and system tray information including temperature (31°C), weather (Sebagian cerah), and date/time (15:01, 07/10/2025).

### 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

