



LAPORAN PELAKSANAAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Semester II Tahun 2024



DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH

PANTI PELAYANAN SOSIAL DISABILITAS MENTAL PANGRUKTI MULYO REMBANG



LAPORAN PELAKSANAAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Semester II Tahun 2024



DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH

PANTI PELAYANAN SOSIAL DISABILITAS MENTAL PANGRUKTI MULYO REMBANG

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	15

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 Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

Maksud 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.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang Semester II Tahun 2024 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id kemudian dihasilkan link kuesioner <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/510> untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai 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 Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang yaitu:

1. **Persyaratan** : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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. (Unsur Biaya/Tarif tidak ditarik simple karena pelayanan Gratis)
5. **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** : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : 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 dilakukan di lokasi responden masing-masing dikarenakan kuesioner yang disampaikan adalah secara daring. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner : tanggal 1 s.d. 30 April 2024;
- b. Pengolahan data : tanggal 1 s.d. 31 Mei 2024;
- c. Laporan Hasil SKM : tanggal 1 s.d. 11 Juni 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang adalah sebanyak 140 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 103 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	17	16,50
2	SLTP	35	33,98
3	SLTA	42	40,78
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)		0,00
5	Sarjana (S-1)	9	8,74
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)		0,00
TOTAL		103	100,00

3.1.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	2	1,94
2	Pensiunan		0,00
3	Pegawai Swasta	8	7,77
4	Wiraswasta	17	16,50
5	Buruh (Tani/Bangunan)	20	19,42
6	Pelajar/Mahasiswa		0,00
7	Tidak Bekerja	18	17,48
8	Lainya	32	31,07
9	Petani	6	5,83
TOTAL		103	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	82	79,61
2	Perempuan	21	20,39
TOTAL		103	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	25 Tahun	1	0,97
2	30 Tahun	1	0,97
3	32 Tahun	2	1,94
4	33 Tahun	1	0,97
5	34 Tahun	1	0,97
6	35 Tahun	4	3,88
7	36 Tahun	2	1,94
8	37 Tahun	5	4,85
9	38 Tahun	1	0,97
10	39 Tahun	6	5,83
11	40 Tahun	7	6,80
12	42 Tahun	1	0,97
13	43 Tahun	9	8,74
14	44 Tahun	2	1,94
15	45 Tahun	4	3,88
16	46 Tahun	4	3,88
17	47 Tahun	7	6,80
18	48 Tahun	4	3,88
19	49 Tahun	8	7,77
20	50 Tahun	4	3,88
21	51 Tahun	1	0,97
22	52 Tahun	4	3,88
23	53 Tahun	3	2,91
24	54 Tahun	7	6,80
25	55 Tahun	4	3,88
26	56 Tahun	4	3,88
27	58 Tahun	4	3,88
28	63 Tahun	1	0,97
29	64 Tahun	1	0,97
TOTAL		103	100,00

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,59	89,75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,8	95	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,56	89	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	87,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36	84	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,44	86	B	Baik
JUMLAH		28,12	703		
NILAI IKM		3,52	88	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 103					

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang , dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 82,25. Nilai tersebut masuk ke dalam predikat Baik.
2. kesejahteraan sosial bagi Penerima Manfaat Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang sudah dinilai baik, tetapi perlu lebih ditingkatkan lagi.
3. Unsur layanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur nilai 95. Nilai tersebut masuk ke dalam predikat Sangat Baik. Hal ini sejalan dengan standar pelayanan yang berlaku di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan yang dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu:

1. Kompetensi Pelaksana : Melakukan review dan perbaikan melalui keikutsertaan dalam seminar atau pelatihan demi meningkatkan kompetensi SDM Pelaksana di panti.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: melakukan review dan perbaikan dengan membuat platform aduan yang mudah di akses oleh Masyarakat.
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana: melengkapi sarana dan prasarana yang ada di panti.

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

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 analisis 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 pada Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang dapat dilihat melalui grafik berikut:

No	Nilai	Tahun/Triwulan		Tahun/Semester			
		2022				2024	
		III	IV	I		I	II
1	Indeks Kepuasan	88	76.75	88	88	88	88

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2022 triwulan IV. Kemudian terjadi kenaikan pada tahun 2023 semester I sampai tahun 2024 semester II pada Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 88.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Prosedur dengan nilai 95.
3. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 82,25.

Rembang, 15 November 2024
Kepala PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang



Nur
Dr. JOKO SARWANTO, MM
Pembina

NIP. 19670325 199203 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan aplikasi ESKM JATENG, dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan sebagai berikut:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PPSDM PANGRUKTI MULYO REMBANG, DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE II TAHUN 2024		
IDENTITAS RESPONDEN		
1. Tanggal Survei	:	No :
2. Nama	:	
3. Email	:	
4. No. Telp/HP	:	
5. Umur *)	:	Tahun
6. Jenis Kelamin *)	:	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat	:	
Kecamatan	:	
Kabupaten/Kota	:	
Provinsi	:	
8. Pendidikan Terakhir *)	:	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *)	:	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : 9. Petani
10. Jenis Pelayanan	:	1. Disabilitas Mental Terlantar

*** Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai**

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat			
NO	Pertanyaa	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan
1.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
1.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk memperoleh layanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan dengan jenis layanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan standar waktu pelayanan yang kami tetapkan ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan pelayanan terkait waktu yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk pelayanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualita	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan pelayanan terhadap produk pelayanan yang diberikan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

6.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian kompetensi/kemampuan petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dengan standar pelayanan yang kami	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan/kesopanan petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dalam memberikan layanan ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak Disiplin 2. Kurang Disiplin 3. Disiplin 4. Sangat Disiplin	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang dampak dari perilaku petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dalam memberikan pelayanan terhadap kualitas pelayanan ?	1. Berdampak 2. Kurang Positif 3. Sedikit Berdampak Positif 4. Berdampak Positif	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggapan dan tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan di PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas PPSPDM Pangrukti Mulyo Rembang dalam menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

8.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.e	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan pelayanan penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan oleh petugas PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9.a	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9.b	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian sarana dan prasarana dengan standar pelayanan yang kami tetapkan ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9.c	Bagaimana pendapat Saudara tentang dampak dari sarana dan prasarana yang tersedia terhadap kualitas pelayanan ?	1. Berdampak 2. Kurang Positif 3. Sedikit Berdampak Positif 4. Berdampak Positif	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9.d	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana di PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang ?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 pada Panti Pelayanan Sosial Disabilitas Mental Pangrukti Mulyo Rembang melalui aplikasi ESKM sebagai berikut:

ESKM JATENG - BI					
Home Standar Pelayanan Publik IKM Publikasi Laporan Kontak Tutorial					
Organisasi	23.16. PPSDM Pangrukti Mulyo Rembang				
Periode	Semester II Th. 2024 (08 Juli 2024 s/d 30 September 2024)				
No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.59	89.75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.8	95	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.56	89	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.5	87.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.29	82.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.58	89.5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36	84	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.44	86	B	Baik
JUMLAH		28.12	703		
NILAI IKM		3.52	88	B	Baik