

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA
PERIODE SURVEY TRIBULAN I TAHUN 2021**

| NO | UNSUR PELAYANAN | KUISIONER | | | | |
|---------------------------|---|------------|---|--------------|-----------------------|------|
| | | Pertanyaan | Jumlah Nilai | Jumlah RTMK | Nilai Unsur pelayanan | |
| 1 | 2 | 3 | | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Persyaratan | 1 | Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | 163 | 0 | 6,46 |
| | | 2 | Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas | 160 | 0 | |
| 2 | Sistem, mekanisme dan prosedur | 3 | Kemudahan prosedur / tata cara pelayanan | 160 | 0 | 3,20 |
| 3 | waktu penyelesaian | 4 | ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis / terpublikasi / terpahami | 162 | 0 | 6,42 |
| | | 5 | Kecepatan selesainya pelayanan | 159 | 0 | |
| 4 | Biaya / tarif | 6 | Kesesuaian biaya / tarif dengan yang tertulis / terpublikasi / terpahami | 160 | 0 | 6,44 |
| | | 7 | Mahal murahnya biaya / tarif pelayanan | 162 | 0 | |
| 5 | Produk spesifikasi jenis | 8 | Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan / terpublikasi / terpahami | 160 | 0 | 3,20 |
| 6 | Kompetensi pelaksana | 9 | Kemampuan petugas dalam melayani | 160 | 0 | 3,20 |
| 7 | Perilaku pelaksana | 10 | Sikap perilaku petugas | 160 | 0 | 3,20 |
| 8 | Sarana & Prasarana | 11 | Kualitas sarana & prasarana | 158 | 0 | 6,36 |
| | | 12 | Kuantitas sarana & prasarana | 160 | 0 | |
| 9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 13 | Kecepatan respon terhadap keluhan / pengaduan | 164 | 0 | 6,38 |
| | | 14 | Ketepatan penanganan pengaduan | 155 | 0 | |
| Nilai Hasil survey | | | | 79,63 | | |

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- 1 Perkiraan jumlah populasi : 1000
- 2 Jumlah responden : 50 Responden
- 3 Usia responden : 20 - 29 Tahun terbanyak
- 4 Pendidikan terakhir responden terbanyak : S1
- 5 Jenis kelamin responden terbanyak : Laki - Laki

- 6 Pekerjaan responden terbanyak :Wirasswasta / Usahawan
- 7 Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan : GOR, Stadion Semeru, Kolam Renang Veteran
- 8 Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan aba ? : Tidak ada
- 9 Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? : Tidak ada

Lumajang, 15 April 2020
a.n. KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAAHRAGA

Sekretaris



HERI SUSANTO, SH

NIP. 19630712 198503 1 012

|

|

|