


REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PEMUDA DAN OLAH RAGA
PERIODE SURVEY TRIBULAN II 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	166	0	6.52
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	160	0	
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3	Kemudahan prosedur / tata cara pelayanan	162	0	3.24
3	waktu penyelesaian	4	ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis / terpublikasi / terpahami	163	0	6.48
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	161	0	
4	Biaya / tarif	6	Kesesuaian biaya / tarif dengan yang tertulis / terpublikasi / terpahami	160	0	6.40
		7	Mahal murahnya biaya / tarif pelayanan	160	0	
5	Produk spesifikasi jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan / terpublikasi / terpahami	156	0	3.12
6	Kompetensi pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	162	0	3.24
7	Perilaku pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	159	0	3.18
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarana & prasarana	165	0	6.40
		12	Kuantitas sarana & prasarana	155	0	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan / pengaduan	162	0	6.38
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	157	0	
Nilai Hasil survey				79.80		

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- 1 Perkiraan jumlah populasi : 1000
- 2 Jumlah responden : 50 Responden
- 3 Usia responden : 30 - 39 Tahun terbanyak
- 4 Pendidikan terakhir responden terbanyak : S1
- 5 Jenis kelamin responden terbanyak : Laki - Laki

- 6 Pekerjaan responden terbanyak :Wiraswasta / 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 apa ? : Tidak ada
- 9 Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? : Tidak ada

Lumajang, 15 Juli 2021
a.n. Plt. KEPALA DINAS REMUDA DAN OLAHRAGA
Sekretaris

HER SUSANTO, SH
NIP. 19630712 198503 1 012



