

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )  
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA  
PERIODE SURVEY TRIWULAN III 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	81	0	6,44
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	80	0	
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3	Kemudahan prosedur / tata cara pelayanan	82	0	3,28
3	waktu penyelesaian	4	ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis / terpublikasi / terpahami	82	0	6,48
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	80	0	
4	Biaya / tarif	6	Kesesuaian biaya / tarif dengan yang tertulis / terpublikasi / terpahami	81	0	6,44
		7	Mahal murahnya biaya / tarif pelayanan	80	0	
5	Produk spesifikasi jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan / terpublikasi / terpahami	80	0	3,20
6	Kompetensi pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	80	0	3,20
7	Perilaku pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	80	0	3,20
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarana & prasarana	81	0	6,36
		12	Kuantitas sarana & prasarana	78	0	
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan / pengaduan	82	0	6,48
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	80	0	
<b>Nilai Hasil survey</b>				<b>80,02</b>		

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

- 1 Perkiraan jumlah populasi : 1000
- 2 Jumlah responden : 25 Responden
- 3 Usia responden : 20 - 29 Tahun  
terbanyak
- 4 Pendidikan terakhir : S1  
responden terbanyak
- 5 Jenis kelamin : Laki - Laki  
responden terbanyak

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 ada ?

9 Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? : Tidak ada

Lumajang, 21 Oktober 2021  
a.n. Plt. KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA



**NUGRAHA YUDHA MUDIARTO, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19711102 199803 1 002

|

|

|