

PENILAIAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2020

BAB 4. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1. Hasil Pengolahan Data SKM

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,408
2.	Prosedur Pelayanan	3,432
3.	Waktu Pelayanan	3,536
4.	Biaya/ Tarif	3,328
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,296
6.	Kompetensi Pelaksana	3,456
7.	Perilaku Pelaksana	3,400
8.	Penangan Pengaduan	3,472
9.	Kualitas Sarana Prasarana	3,376

1.2. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil penjumlahan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang (0,111), maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah 3.377. Berdasarkan nilai indeks tersebut, maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = $3,377 \times 25 = 84,436$
- Mutu Pelayanan Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak terkategori Sangat Baik.

Dari hasil diatas dapat disampaikan beberapa hal dari hasil survey sebagai berikut :

- Nilai SKM yang didapat pada semester I tahun 2020 ini adalah 84,436 yang setelah dikonversi dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak Mutu Pelayanan adalah *Sangat Baik*. Jika dibandingkan dengan nilai pada semester II tahun 2019 yakni 85,951 maka terdapat penurunan nilai sebesar **1,515, akan tetapi Mutu Pelayanan masih terkatagori Sangat Baik.**
- Demikian juga dengan semua unsur pelayanan yang disurvei memiliki nilai rata-rata Sangat Baik, sedangkan yang tertinggi dari ke 9 unsur-unsur adalah Waktu Pelayanan dengan nilai 3,536 dan yang terendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,296. Oleh karenanya Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak akan meningkatkan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam memberikan mutu pelayanan kepada masyarakat.