



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telex. 625252 Fax. (0271) 644308

E-mail : setda@surakarta.go.id

SURAKARTA

57111

Yth 1. Kepala Perangkat Daerah /UPT/ Unit Kerja/
Puskesmas/ Satuan Pendidikan SMP Negeri/
Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
2. Direktur RSUD dan BUMD Kota Surakarta
di —
SURAKARTA

SURAT EDARAN

NOMOR : KL.03.00/132/2023

TENTANG

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PEMERINTAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2023 TRIWULAN I

1. Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Evaluasi terhadap hasil SKM untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud : Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Ruang Lingkup

Pedoman pelaksanaan SKM Triwulan I bagi seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, meliputi seluruh perangkat daerah, UPT, unit kerja, puskesmas, rumah sakit, satuan pendidikan SMP dan BUMD mulai tahapan pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan pelaporan melalui Sistem Informasi Kinerja Pelayanan Publik Kota Surakarta (Sijalak Koar).

4. Dasar

- a. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Isi Edaran

- a. Setiap perangkat daerah, UPT, unit kerja, puskesmas, rumah sakit, satuan pendidikan SMP dan BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta adalah Unit Pelayanan Publik (UPP);
- b. Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023 **wajib** menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan atau 4 (empat) kali dalam setahun baik dilakukan secara mandiri maupun bekerjasama dengan pihak lain yang membidangi survei dan penelitian.
- c. Unit Pelayanan Publik (UPP) **wajib** melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencakup unsur:
 - 1) **Persyaratan Pelayanan** 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 atau Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar penyelenggara dan masyarakat.
 - 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 memberikan pelayanan.
 - 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 - 9) **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggara suatu proses (usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
- d. **Timeline pelaksanaan SKM Tahun 2023 Triwulan I**, sebagai berikut :

No	Tahapan	Waktu
1.	Perencanaan / Persiapan	2 – 14 Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	16 Januari – 25 Maret 2023
3.	Pengolahan Data	26 – 27 Maret 2023
4.	Analisis : a. Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Tahun 2022 Triwulan IV b. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut atas Hasil SKM Tahun 2023 Triwulan I	28 – 30 Maret 2023
5.	Penyajian/Pelaporan	31 Maret 2023

- e. Tahapan pelaksanaan SKM Tahun 2023 Triwulan I, meliputi:
- 1) Perencanaan / persiapan
Pada tahap persiapan, UPP menentukan jumlah populasi dan responden, serta menyiapkan kuesioner SKM (bagi UPP yang melaksanakan SKM secara manual).
 - a) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima layanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan pada masa penilaian SKM berlangsung, yaitu pada **periode Januari – Maret 2023**. Karakteristik populasi terdiri atas:
 - (1) Internal, dimana penerima layanan merupakan perangkat daerah/ UPT/ unit kerja/ puskesmas/ rumah sakit/ SMP/ BUMD di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
 - (2) Eksternal, dimana penerima layanan selain sebagaimana dimaksud pada point 1).
 - b) **Jumlah sampel responden** ditetapkan sesuai dengan **banyaknya populasi (obyek penerima layanan)** di masing-masing perangkat daerah/ UPT/ unit kerja/ puskesmas/ rumah sakit/ SMP/ BUMD/ Kelurahan di Lingkungan pemerintah Kota Surakarta pada periode penilaian SKM berlangsung (**Januari – Maret 2023**), dengan **batas minimal** responden, meliputi:

- (1) UPT/ unit kerja/ puskesmas/ rumah sakit/ SMP/ BUMD/ Kelurahan sejumlah **30 (tiga puluh)** responden; dan
- (2) Perangkat Daerah sejumlah **100 (seratus)** responden.
- c) Target responden di tiap jenis layanan UPP akan terotomatisasi melalui sistem pada saat UPP mengisi jumlah populasi per jenis layanan berdasarkan perhitungan Morgan dan Krecjie sebagaimana terlampir pada **Lampiran 1**.
- d) Sebagai langkah persiapan distribusi kuesioner dapat dilakukan sebagai berikut:
 - (1) Mencetak kuesioner manual yang disediakan pada Sijalak Koar;
 - (2) Mendistribusikan tautan atau *qr code* kuesioner;
 - (3) Kuesioner SKM disediakan di Sijalak Koar pada menu *dashboard* sebagaimana terlampir pada **Lampiran 2**.

2) Pengumpulan Data

Melaksanakan SKM kepada penerima layanan/*stakeholders* melalui Sijalak Koar pada tautan s.id/sijalakkoar, dengan tahapan sebagai berikut:

- a) Melakukan **login** melalui Sijalak Koar (menu SKM) sesuai *user* dan *password* di masing-masing UPP melalui tautan s.id/UserJalakKoar,
- b) Melakukan input layanan yang diberikan oleh UPP kepada stakeholder melalui menu Jenis Layanan (**layanan yang sudah disusun Standar Pelayanan wajib diisi**) serta mengisi jumlah populasi per jenis layanan pada periode penilaian SKM Triwulan I berlangsung pada tanggal **2 Januari sampai dengan 31 Maret 2023**;
- c) Menyebarkan e-kuesioner SKM kepada stakeholder terkait;
- d) Bagi UPP yang menyebarkan kuesioner secara manual kepada *stakeholders*, **wajib menggunakan cetak kuesioner yang ada pada aplikasi Sijalak Koar** pada menu SKM → *dashboard* → cetak instrument kosong.
- e) Hasil pengisian kuesioner sebagaimana dimaksud pada huruf d) diinput secara **real time** (sesuai tanggal pengisian kuesioner oleh *stakeholders*) melalui aplikasi Sijalak Koar sesuai jenis layanan yang diterima **pada menu SKM → dashboard → Link Instrumen**;
- f) Batas maksimal input hasil kuesioner UPT/ unit kerja/ puskesmas/ rumah sakit/ SMP/ BUMD dan perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta melalui Sijalak Koar adalah **Sabtu, 25 Maret 2023**;

3) Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei berdasarkan isian e-kuesioner SKM sebagaimana dimaksud dalam angka 2) huruf f) sebagaimana terlampir pada **Lampiran 3** dapat diunduh melalui menu **Olah Data**.

4) Analisis Data

- a) Menyajikan dan melaporkan dalam bentuk analisa penjelasan terhadap hasil pengolahan data SKM pada huruf e angka 3) dengan format sebagaimana tersebut pada **Lampiran 4 dan Lampiran 5** melalui menu **Analisis**, mencakup:
 - (1) Faktor pemicu kekuatan berdasarkan nilai maksimal setiap unsur;
 - (2) Faktor pemicu kelemahan berdasarkan nilai minimal setiap unsur;
 - (3) Rekomendasi yang memuat masukan perbaikan secara konkrit setiap unsur;
 - (4) Tabel Rencana tindak lanjut perbaikan SKM terhadap 3 (tiga) nilai unsur SKM terendah.
- b) Rencana tindak lanjut perbaikan SKM terhadap 3 (tiga) nilai unsur SKM terendah Triwulan I **wajib ditindaklanjuti oleh UPP pada Triwulan II;**
- c) Kepala UPP (Perangkat Daerah/ Unit Kerja/ UPT/ Puskesmas/ SMP, Direktur Rumah Sakit/ BUMD dan Lurah) menyampaikan analisis hasil SKM dengan melakukan submit laporan melalui menu **Analisis, paling lambat Kamis, 30 Maret 2023;**
- d) Realisasi Tindak Lanjut atas SKM Tahun 2022 Triwulan IV dengan mengupload data dukung output realisasi, antara lain : foto kegiatan/ undangan/ notula/ naskah dinas/ laporan dalam **format .jpg/.png** melalui menu **Tindak Lanjut, paling lambat Kamis, 30 Maret 2023.**

5) Penyajian/Pelaporan

- a) Kepala UPP mengesahkan Laporan Pelaksanaan SKM Tahun 2023 Triwulan I dan menyampaikan kepada Sekretaris Daerah Kota Surakarta cq. Kepala Bagian Organisasi **paling lambat Jum'at, 31 Maret 2023;**
- b) Setiap UPP **wajib mempublikasikan** hasil SKM minimal di ruang pelayanan atau media cetak, media *online*, *website*, atau media sosial yang dimilikinya. Format publikasi hasil SKM sebagaimana terlampir pada **Lampiran 6;**
- c) Modul dan video petunjuk penggunaan aplikasi Sijalak Koar untuk pengisian SKM Triwulan I dapat dilihat pada menu **SKM → dashboard;**
- d) Laporan Pelaksanaan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Surakarta Tahun 2022 serta Laporan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut SKM Kota Surakarta Tahun 2022 dapat diunduh melalui link https://s.id/LaporanSKM2022_Tinjut;
- e) Informasi lebih lanjut dapat menghubungi:
 - (1) RETNO ARIFINGTYAS, SH (085229001431);
 - (2) SURYA HANDIKA, S.Kom (081325090193);
 - (3) CRISMONICA, A.Md (081391009454).

6. Penutup

Demikian agar ketentuan tersebut dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di Surakarta

Pada tanggal 11 Januari 2023

a.n. WALIKOTA SURAKARTA,
SEKRETARIS DAERAH

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring contains the text "PEMERINTAH SURAKARTA". The inner part of the stamp contains the text "SEKRETARIAT DAERAH". Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Ir. AHYANI, MA

Pembina Utama Madya

NIP. 19631123 199003 1 009

Tembusan :

1. Walikota Surakarta (sebagai laporan);
2. Wakil Walikota Surakarta (sebagai laporan).

TABEL PENGHITUNGAN SAMPEL RESPONDEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BERDASARKAN “MORGAN KREJCIE”

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Contoh Simulasi Penghitungan Sampel berdasarkan tabel Morgan Krejcie:

OPD “A” memiliki obyek/penerima layanan pada periode Januari - Maret 2023 sejumlah 100 orang. **100 orang** ini disebut dengan **populasi** layanan. Selanjutnya, OPD A pada Triwulan 1 harus melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat kepada **80 responden** sebagai pengambilan sampel atas total populasi tersebut.

CONTOH KUESIONER SKM DARI SIJALAK KOAR

Nomor Rekomendasi :
V-22.3372.016



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEKRETARIAT DAERAH
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2023 (01 Januari 2023 s/d 31 Maret 2023)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

TANGGAL SURVEY

NOMOR RESPONDEN

--- Pilih Jenis Layanan ---

2023-01-05 10:28:27

5

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)

USIA

JENIS KELAMIN

Nama

Usia

--- Pilih Jenis Kelamin ---

PENDIDIKAN

PEKERJAAN

NO WHATSAPP (AKTIF)

--- Pilih Pendidikan ---

--- Pilih Pekerjaan ---

08*****

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	4 Sangat mudah	3 Mudah	2 Kurang mudah	1 Tidak mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan ?	4 Sangat cepat	3 Cepat	2 Kurang cepat	1 Tidak cepat
4	Apakah biaya pelayanan jenis_layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	4 Gratis/Tarif sesuai ketentuan	3 Murah	2 Cukup mahal	1 Sangat mahal
5	Apakah produk layanan yang diminta sesuai dengan yang dimohonkan?	4 Sangat sesuai	3 Sesuai	2 Kurang sesuai	1 Tidak sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	4 Sangat kompeten	3 Kompeten	2 Kurang kompeten	1 Tidak kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	4 Sangat sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	1 Tidak sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan pada instansi ini?	4 Sarana pengaduan dikelola dengan baik	3 Sarana pengaduan berfungsi kurang maksimal	2 Ada sarana pengaduan tapi tidak berfungsi	1 Tidak ada sarana pengaduan
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana ?	4 Sangat baik	3 Baik	2 Cukup	1 Buruk

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Masukkan saran dan masukan...

LAMPIRAN 3 (CONTOH)

1. PENGOLAHAN DATA

NomorResponden	NilaiUnsurPelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	1	3	4	2	3	2	3
2	3	4	2	4	4	3	3	4	3
3	3	2	3	3	4	4	1	4	3
Total nilai per unsur	8	9	6	10	12	9	7	10	9
IKM per unsur = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	$\frac{8}{3} = 2,67$	$\frac{9}{3} = 3$	$\frac{6}{3} = 2$	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{12}{3} = 4$	$\frac{9}{3} = 3$	$\frac{7}{3} = 2,3$	$\frac{10}{3} = 3,3$	$\frac{9}{3} = 3$
Total nilai semua unsur	8+9+6+10+12+9+7+10+9 = 80								
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jih responden x jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	$\frac{80}{3 \times 9} \times \frac{100}{4} = 2,96 \times 25 = 74,07$								

2. ANALIS HASIL/EVALUASI HASIL SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

ANALISIS HASIL/EVALUASI HASIL SKM

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2,67	3	2	3,3	4	3	2,3	3,3	3
Mutu kinerja	C	C	D	B	A	C	D	B	C
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 3	Prioritas 4	Prioritas 1	Prioritas 5	Prioritas 6	Prioritas 4	Prioritas 2	Prioritas 5	Prioritas 4
SkorKM Total	74,07 Kesimpulan : Mutu Pelayanan “C” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Kurang Baik”								

TABEL HASIL ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023
TRIWULAN 1

..... (NAMA UPP)

UNSUR	NILAI RATA- RATA	NILAI MAX	NILAI MIN	ANALISA		REKOMENDASI
				KEKUATAN	KELEMAHAN	
1	2	3	4	5	6	7
U1						
U2						
U3						
U4						
U5						
U6						
U7						
U8						
U9						

SURAKARTA,

MENGESAHKAN,

.....

NAMA
PANGKAT
NIP

Keterangan :

- Kolom 1 : Nomor Unsur.
- Kolom 2 : Nilai rata-rata setiap unsur.
- Kolom 3 : Nilai maksimal dari setiap unsur.
- Kolom 4 : Nilai minimal dari setiap unsur.
- Kolom 5 : Diisi analisis kenapa unsur tersebut menjadi unsur yang kuat dalam penilaian SKM.
- Kolom 6 : Diisi analisis kenapa unsur tersebut menjadi unsur yang lemah dalam penilaian SKM.
- Kolom 7 : Isi dengan rekomendasi yang memuat perbaikan secara konkret setiap unsur tersebut, mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan setiap unsur.

CONTOH ANALISIS
TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM TAHUN 2023 TRIWULAN 1

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT					
BAGIAN ORGANISASI					
PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2022 (01 Juni 2022 s/d 30 September 2022)					
Prioritas Unsur	Pertanyaan	Skor	Rencana Tindak Lanjut (Program/Kegiatan)	Waktu	Penanggung Jawab
U3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan jenis_layanan?	3.4	Melakukan reviu atas Standar Operasonal Prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta melaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan Stakeholder terkait	Triwulan II Tahun 2023	Kabag Organisasi
U1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan jenis_layanan yang diberikan?	3.49	Melakukan reviu atas Standar Operasonal Prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta melaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan Stakeholder terkait	Triwulan II Tahun 2023	Kabag Organisasi
U2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan jenis_layanan di unit ini?	3.52	Melakukan reviu atas Standar Operasonal Prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan serta melaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan Stakeholder terkait	Triwulan II Tahun 2023	Kabag Organisasi

Disahkan oleh :
SEKRETARIS DAERAH
Kota Surakarta

Ir. Ahyani, MA
Pembina Utama Madya
NIP : 196311231990031009

Keterangan :

- Kolom 1 : Merupakan 3 (tiga) unsur terendah dari 9 (sembilan) unsur SKM yang dinilai mendasar pada hasil pengolahan data responden.
- Kolom 2 : Merupakan pertanyaan dari setiap prioritas unsur yang diisi oleh responden.
- Kolom 3 : Merupakan besaran nilai dari prioritas unsur yang diperoleh dari hasil pengolahan data responden.
- Kolom 4 : Merupakan output program/kegiatan yang akan dilaksanakan untuk menindaklanjuti perbaikan dari prioritas unsur.
- Kolom 5 : Merupakan target waktu kapan rencana tindak lanjut perbaikan prioritas unsur akan direalisasi. Dapat dilakukan dengan menentukan prioritas, dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya, meliputi:
- (1) Jangka pendek = ≤ 12 bulan
 - (2) Jangka menengah= 12 – 24 bulan
 - (3) Jangka panjang = ≥ 12 bulan
- Kolom 6 : Merupakan pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana tindak lanjut prioritas unsur sesuai target waktu yang ditentukan.

CONTOH FORMAT PUBLIKASI HASIL SKM DI RUANG PELAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS/ KANTOR/ UNIT/ UPT.....

KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/ KAB/KOTA.....

BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/..... TAHUN.....

NILAI IKM

76

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : orang

JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang

PENDIDIKAN : SD = orang

SMP = orang

SMA = orang

DIII = orang

S1 = orang

S2 = orang

Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

SURAKARTA,

MENGESAHKAN,
KEPALA (NAMA UPP)

NAMA
PANGKAT
NIP