



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG  
TAHUN 2023**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.4 Penentuan Jumlah Responden .....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
BAB V KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	18

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Sebagai turunan dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tersebut, pada tahun 2017 telah diterbitkan Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan ini memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Politeknik STIA LAN Bandung, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Politeknik STIA LAN Bandung, yang salah satu caranya adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Politeknik STIA LAN Bandung dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan realitas layanan yang diperoleh. Hasil survei ini sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Politeknik STIA LAN Bandung untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan di lingkup Politeknik STIA LAN Bandung.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Politeknik STIA LAN Bandung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* dalam bentuk *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Politeknik STIA LAN Bandung yaitu sebagai berikut:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian :** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini mulai dari persiapan survei sampai penyusunan laporan hasil survei memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2023	5
2	Pengumpulan Data	Januari – November 2023	200
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	10

### 2.4 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Politeknik STIA LAN Bandung Berdasarkan data penerima layanan pada tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Politeknik STIA LAN Bandung adalah sebanyak 1652 orang. Dari jumlah populasi tersebut, kemudian ditetapkan jumlah responden yang akan menjadi sampel dalam survei ini. Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sebagai berikut :

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

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan tersebut, jumlah minimal sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 310 orang.

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang telah mengisi survei sebanyak 563 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Layanan	Layanan Pembelajaran	67	11,90%
		Kemahasiswaan dan Akademik	480	85,26%
		Kehumasan dan Informasi	1	0,18%
		Penyedia Barang dan Jasa	1	0,18%
		Pengguna/penyewa Sarana Prasarana	0	0,00%
		Praktek Kerja/Magang	8	1,42%
		Fasilitasi/Bimtek/Workshop/Seminar / Webinar	6	1,07%
		Layanan Pembelajaran	67	11,90%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, diperoleh hasil atau nilai detail SKM per unsur sebagai berikut:

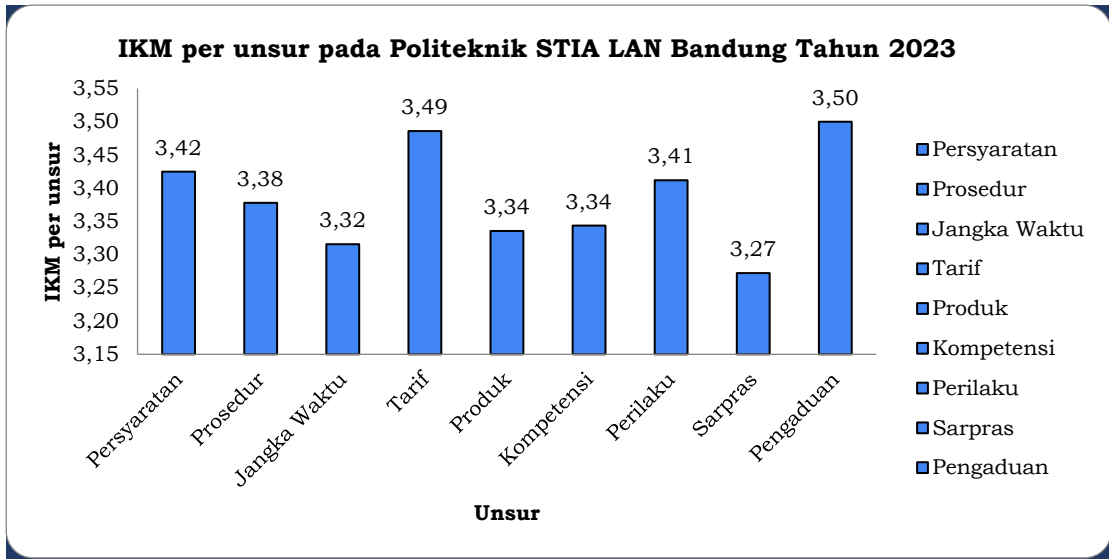
**Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur**

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,42	3,38	3,32	3,49	3,34	3,34	3,41	3,27	3,50
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,63 (B atau Baik)</b>								

Apabila detail nilai SKM per unsur tersebut digambarkan dalam bentuk grafik, dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:



### Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Tiga unsur layanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah sarana dan prasarana, selanjutnya waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan
2. Sedangkan tiga unsur layanan yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, selanjutnya biaya / tarif dan persyaratan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Toilet sudah bagus, namun kondisi kebersihan toilet nya masih perlu ditingkatkan
2. Parkiran di kampus Politeknik STIA LAN Bandung perlu dibenahi agar lebih rapih dan layak
3. Sarana olahraga kurang
4. Izin pemanfaatan ruang literasi dipermudah.
5. Koneksi internet WIFI masih lambat
6. Dukungan pembiayaan untuk siswa yg berprestasi dan aktif di dalam organisasi di LAN
7. Pelayanan persuratan di akademik masih perlu ditingkatkan karena masih terjadi keterlambatan.
8. Kecepatan respon perlu ditingkatkan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan tersebut disebabkan oleh:

1. Monitoring yang dilakukan oleh subbag RT BMN atas tugas tugas yang dilakukan oleh cleaning service masih kurang. Sejak tahun 2022 Politeknik STIA LAN Bandung tidak memiliki koordinator CS yang membantu proses monitoring kebersihan toilet dan sarpras lainnya di lingkungan kampus . Selain itu jumlah personal *cleaning service* yang ada tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa aktif yang saat ini mencapai 1632 atau dapat dikatakan intensitas pemakaian toilet tinggi.
2. Politeknik STIA LAN Bandung memiliki lahan yang sangat terbatas dan tidak memiliki petugas khusus parkir. Secara operasional, selama ini perparkiran dilakukan oleh petugas keamanan, yang jumlahnya pun sangat terbatas. Disisi lain jumlah mahasiswa yang menggunakan kendaraan roda dua pun terus bertambah.
3. Politeknik STIA LAN Bandung tidak memiliki lahan khusus untuk olahraga.
4. Ruang literasi merupakan ruang multifungsi yang digunakan pula untuk kegiatan internal pegawai sehingga pemanfaatan ruang literasi ini terbagi untuk kepentingan internal dan eksternal
5. Kecepatan internet di Politeknik STIA LAN Bandung baru 100 MBPS. Pemakaian internet tinggi karena jumlah mahasiswa Politeknik STIA LAN Bandung semakin bertambah.
6. Kurangnya informasi beasiswa yang dapat diakses oleh mahasiswa baik yang berasal dari instansi pemerintah maupun lembaga lainnya.
7. Lambatnya progress penyelesaian SIPANDU yang didesain untuk memberikan layanan administrasi akademik secara terpadu. Selama masa transisi, layanan administrasi akademik sudah dilakukan secara online (google form) namun kecakapan petugas masih belum merata sehingga terjadi keterlambatan dalam penyelesaian surat -surat
8. Politeknik STIA LAN Bandung telah memiliki beberapa nomor layanan , yaitu WA Center khusus layanan kemahasiswaan dan WA center untuk layanan akademik. Dalam konteks ini, mahasiswa sering salah mengirimkan aduan/masukan nya ke nomor yang bukan jalurnya. Misalnya mengadukan masalah akademik tapi menyampaikannya melalui kemahasiswaan dan sebaliknya. Hal ini tentunya berdampak terhadap proses verifikasi dan respon yang tidak bisa dilakukan dengan cepat.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

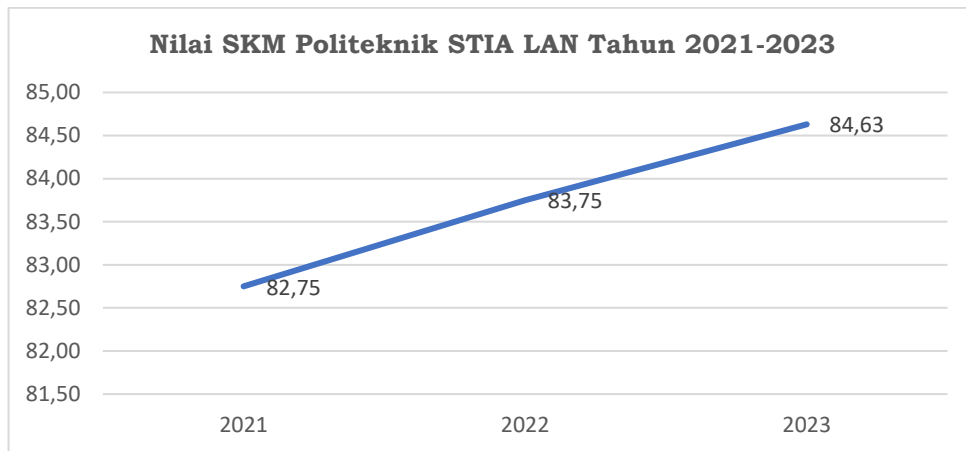
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan terkait pemberian pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini perlu ditindaklanjuti dengan menyusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas utama pada unsur yang mendapatkan nilai paling rendah. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	• Monitoring kebersihan kampus	V	V	V	V	Kasubag RT dan BMN Kasubag RT dan BMN Unit Perpustakaan  Unit Teknologi dan Informasi
		• Pembenahan dan pengaturan parkir	V	V	V	V	
		• Pengaturan pemanfaatan ruang literasi	V				
		• Perbaikan dan penambahan kecepatan internet / WIFI	V	V			
2	Waktu Penyelesaian	• Monitoring progress penyelesaian SIPANDU	V				Akademik
		• Pemanfaatan SIPANDU	V	V	V	V	Akademik
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Membangun Kerjasama dengan instansi pemerintah/ Lembaga dalam penyediaan beasiswa	V	V	V	V	Akademik dan Kemahasiswaan

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan

penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Politeknik STIA LAN Bandung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2023 pada Politeknik STIA LAN Bandung

## **BAB V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Politeknik STIA LAN Bandung , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,63. Meskipun demikian, nilai SKM Politeknik STIA LAN Bandung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga akhir tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarpras, waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, selanjutnya biaya / tarif dan persyaratan.
4. Berdasarkan hasil tersebut, telah disusun rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah dalam hasil survei, yaitu kualitas sarana dan prasarana
5. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan akan selalu diupayakan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terus meningkat.

Bandung,      Desember 2023

**Direktur**



(Dr. Muhamad Nur Afandi, S.Pd, MT)

NIP. 197601122011011005

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

# SURVEI EKSTERNAL PENGGUNA LAYANAN LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA 2023

## I. UMUM

Dalam upaya mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi khususnya terkait Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi, Inspektorat Lembaga Administrasi Negara (LAN) bermaksud untuk melaksanakan survei yang ditujukan kepada pemangku kepentingan yaitu pengguna layanan LAN.

Survei ini terdiri dari pengukuran kepuasan pengguna layanan dan pengukuran integritas layanan LAN. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini. Kerahasiaan survei ini akan dijaga dengan baik berdasarkan kode etik penelitian. Atas partisipasi Bapak/Ibu, kami mengucapkan banyak terima kasih.

inspektorat.lan@gmail.com [Switch account](#)



Not shared

Next

Clear form

## II. KARAKTERISTIK RESPONDEN (MOHON DIISI)

B. Nama:

Your answer \_\_\_\_\_

D. Alamat Email (Mohon diisi jika berkenan) :

Your answer \_\_\_\_\_

C. Nomor Handphone:

Your answer \_\_\_\_\_

E. Jabatan : \*

Choose ▼

F. Unit Kerja/Satker Pemberi Layanan di LAN (pilih salah satu) : \*

Choose ▼

G. Jenis layanan yang diterima (pilih salah satu) : \*

Choose ▼

Back

Next

Clear form



### III. PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LAN

#### PETUNJUK :

Pada bagian ini Bapak/Ibu diminta untuk mengisi data pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan sebenarnya. Terdapat 4 (empat) alternatif jawaban.

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang ketersediaan informasi pelayanan pada unit kerja pada media elektronik dan non elektronik? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan yang diinformasikan pelayanan dengan persyaratan pelayanan yang ditetapkan unit kerja? \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? \*

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan \*  
pelayanan?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya atau tarif dalam \*  
pelayanan?

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara \*  
yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi atau kemampuan \*  
petugas dalam pelayanan?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana? \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang layanan konsultasi dan penanganan pengaduan pengguna layanan? \*

- Tidak Ada
- Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- Berfungsi Kurang Maksimal
- Dikelola dengan Baik

## 2. Hasil Olah Data SKM

<b>Unit Kerja</b>	<b>Politeknik STIA LAN Bandung</b>
<b>Jumlah Responden</b>	<b>563</b>
Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan	310
<b>Jumlah Populasi</b>	<b>1652</b>

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>									
	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>
<b>IKM per unsur</b>	3,42	3,38	3,32	3,49	3,34	3,34	3,41	3,27	3,50
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,63 (B atau Baik)</b>								