

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN UMUM KECAMATAN SAMBUTAN
SEMESTER I TAHUN 2021

No	Variabel Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Variabel Pelayanan	IKM Unit Pelayanan
1.	PERSYARATAN PELAYANAN	1.6896	384	85.21 BAIK
2.	PROSEDUR DAN MEKANISME PELAYANAN	1.672	380	
3.	WAKTU PELAYANAN	1.6588	377	
4.	BIAYA/TARIF	2.0064	456	
5.	PRODUK LAYANAN	1.65	375	
6.	KOMPETENSI PELAYANAN	1.668	379	
7.	PERILAKU PELAYANAN	1.6896	384	
8.	SARANA DAN PRASARANA	1.6676	379	
9.	PENANGANAN PENGADUAN	1.936	440	

PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN UMUM KECAMATAN SAMBUTAN
MENDAPAT NILAI TERTNGGI (98,5) SEDANGKAN WAKTU PELAYANAN MEMPEROLEH
NILAI TERANDAH (79,5)+A24

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA DIBERIKAN SARAN DAN MASUKAN
ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT PELAYANAN KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Dikeluarkan : Samarinda
 Pada Tanggal : 26 Maret 2022


 Camat Sambutan
 Yoseph Liden, S.STP, M.Si
 Pembina IV/a
 Nip. 198305252001121003

PENGOLAHAN DATA SKM

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan KTP adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	3,84
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,80
3.	Waktu Penyelesaian	3,77
4.	Biaya/Tarif *)	4,56
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75
6.	Kompetensi Pelaksana **)	3,79
7.	Perilaku Pelaksana **)	3,84
8.	Sarana dan Prasarana	3,70
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.40

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,84 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (4,56 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + (3,70 \times 0,11) + (4,40 \times 0,11) = 390.94 \text{ Nilai Indeks}$$

Dengan demikian nilai indeks (390.94) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $390.94 \times 25 = 85,21$
- b) Mutu Pelayanan : **B**
- c) Kinerja Unit Pelayanan : **BAIK**

Dikeluarkan di : SAMARINDA
Pada Tanggal : 26 Maret 2022

