

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN KUTAI BARAT
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksana SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAM	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kutai Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara 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 mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah .

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 Badan Pendapatan Daerah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan 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 Badan Pendapatan Daerah yaitu :

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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari s.d Februari	7
2.	Pengumpulan Data	Maret s.d Juni	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli	14
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli s.d Agustus	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 30 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	21	35%
		PEREMPUAN	39	65%
2	PENDIDIKAN	SD	2	3%
		SLTP	3	5%
		SLTA	43	72%
		DIII/S1/S2	12	20%
3	PEKERJAAN	Karyawan Swasta	11	18%
		Wiraswasta	18	30%
		PNS/TNI/POLRI	4	7%
		Petani	10	17%
		Pelajar/Mahasiswa	2	3%
		Ibu Rumah Tangga	7	12%
		Lainnya	8	13%
4	UMUR	17 - 20 tahun	2	3%
		21 - 30 tahun	19	32%
		31 - 40 tahun	19	32%
		≥ 41 tahun	20	33%
		0	0	0%

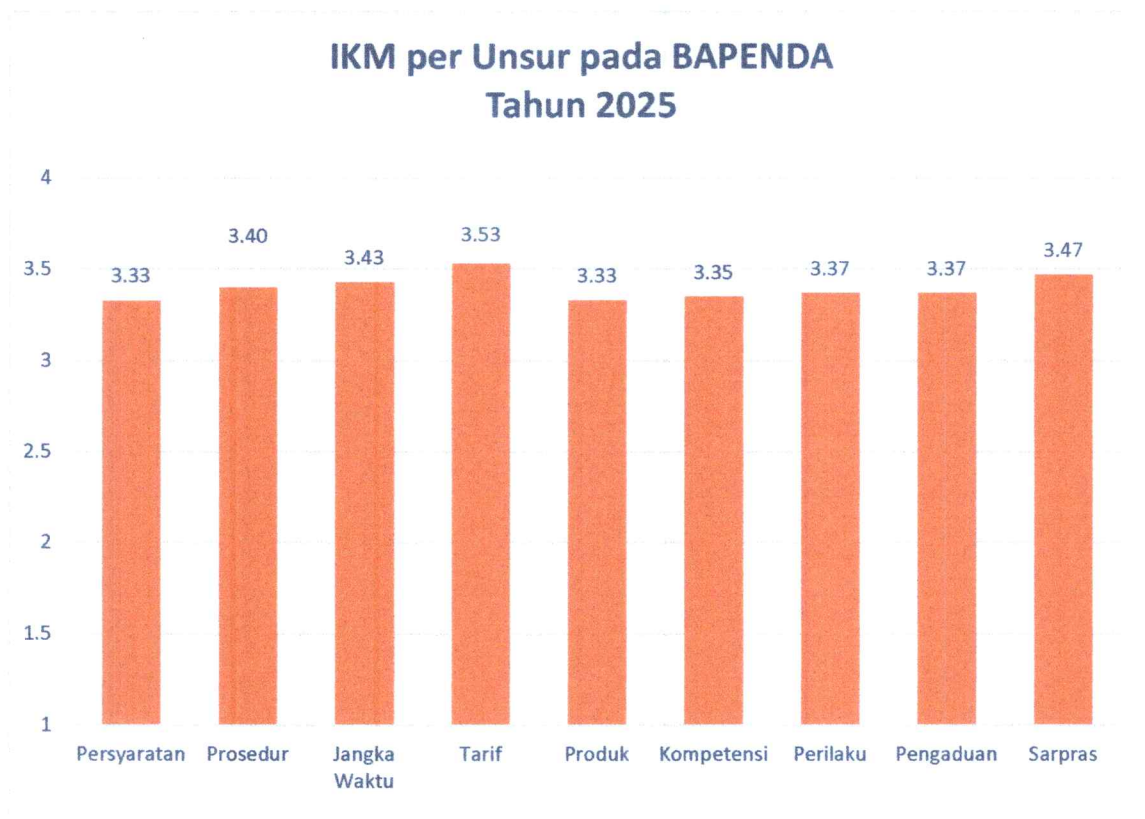
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,40	3,43	3,53	3,33	3,35	3,37	3,37	3,47
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,54 (B-Baik)								

Gambar 1. 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. Kecepatan Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33 . Selanjutnya Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,33 adalah nilai terendah kedua. Kompetensi Pelayanan mendapat nilai 3,37
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif pelayanan mendapat nilai 3,53, kualitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai yaitu 3,47 dan Prosedur Pelayanan mendapat nilai 3,43.

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 :

- “Jangan pernah menunda pelayanan kepada pelanggan/masyarakat terutama terhadap orang datang dari jauh ”
- “disaat meminta tanda tangan visum seharusnya dilayani ”
- “menambah kursi tunggu di depan ”
- “ Dibuat alur pelayanan dan tata cara pengisian formulir”
- “ terkadang agak lama menunggu ketika banyak tamu “
- “ Memperbaiki fasilitas pelayanan dan mempermudah mendapatkan informasi hal-hal terkait perpajakan dan aturannya
- “ pengeras suara “
- “ ditingkatkan dari yang baik menjadi lebih baik “
- “ pelayanannya harus sesuai prosedur yang berlaku “
- “ lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan “
- “ sebaiknya petugas jangan telat datang dan membuat masyarakat menunggu terlalu lama “

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Masyarakat menginginkan peningkatan fasilitas dalam pelayanan dalam hal waktu tidak menunda memberi pelayanan ,ketepatan waktu mulai pelayanan ,memberikan informasi terkait peraturan perpajakan dan penambahan sarana dan prasarana kursi dibagian depan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 Januari 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Kecepatan Pelayanan		√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah
2	Kesesuaian Pelayanan		√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah
3	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan

- Masyarakat menginginkan peningkatan fasilitas dalam pelayanan dalam hal waktu tidak menunda memberi pelayanan ,ketepatan waktu mulai pelayanan ,memberikan informasi terkait peraturan perpajakan dan penambahan sarana dan prasarana kursi dibagian depan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 25 Januari 2022 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Kecepatan Pelayanan		√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah
2	Kesesuaian Pelayanan		√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah
3	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya		√	√	√	√	Pimpinan Perangkat Daerah

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 analisa 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. Badan Pendapatan Daerah dari tahun 2023 melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat sehingga tidak bisa melihat Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pendapatan Daerah melalui grafik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,54. Badan Pendapatan Daerah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 karena baru melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan, kesesuaian pelayanan, kesesuaian/kewajaran biaya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, dan prosedur pelayanan.

Kutai Barat, Juni 2025

Kepala Badan Pendapatan Daerah,



Philip Silitonga, SP, M Si
NIP.19760516 200701 1 009
Pembina Tk. I (IV/b)

LAMPIRAN

BUKTI DUKUNG LAPORAN PELAKSANAAN SKM PADA MASING-MASING UPP



<https://qrco.de/skmtw12025>

Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN _____ KABUPATEN KUTAI BARAT

IDENTITAS RESPONDEN	
Tanggal Survei	:
Nomor Responden	: (Diisi oleh petugas)
Umur Responden	: <input type="text"/> Tahun
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P
Pendidikan	: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D3/S1/S2
Pekerjaan	: <input type="checkbox"/> Karyawan Swasta <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Lainnya
	<input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
	<input type="checkbox"/> PNS/TNI/POLRI/HONOR/ MEDIS <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga
Pelayanan yang diterima/diurus	:

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Berikut ini Bapak/Ibu/Saudara/i diberikan sejumlah pertanyaan dengan pilihan jawaban.
2. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i.
3. Berikan tanda (x) pada alternatif jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pilih
4. Jawaban yang telah Bapak/Ibu/Saudara/i dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian semata.

PERTANYAAN

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 - a. Tidak sesuai
 - b. Kurang sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan pelayanan?
 - a. Tidak mudah
 - b. Kurang mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diinformasikan?
 - a. Tidak tepat waktu
 - b. Kurang tepat waktu
 - c. Tepat waktu
 - d. Sangat tepat waktu

	*)	**)
IKM Unit pelayanan	3.381	84.537

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.333
U2	Prosedur Pelayanan	3.400
U3	Kecepatan Pelayanan	3.283
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.533
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.333
U6	Kompetensi Petugas	3.350
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.367
U8	Penanganan Pengaduan	3.367
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.467

IKM UNIT PELAYANAN :	84.54
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)** : 88,31 - 100,00
- B (Baik)** : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	1.67	1.67	1.67	1.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Baik	63.33	56.67	68.33	43.33	66.67	65.00	63.33	63.33	53.33
Sangat Baik	35.00	41.67	30.00	55.00	33.33	35.00	36.67	36.67	46.67
kosong	6.67	6.67	6.67	6.67	6.67	6.67	6.67	6.67	6.67
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	60	60	60	60	60	60	60	60	60
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Baik	38	34	41	26	40	39	38	38	32
Sangat Baik	21	25	18	33	20	21	22	22	28
kosong	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Responden	64	64	64	64	64	64	64	64	64

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.53
U6	Kompetensi Petugas	3.35
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.37
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.33
U8	Penanganan Pengaduan	3.37
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.33
U2	Prosedur Pelayanan	3.40
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.47
U3	Kecepatan Pelayanan	3.43

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

