



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2023

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA PONTIANAK

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei 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 Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Olah Data SKM	15
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	16

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 mengamanatkan 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 BAPPEDA Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Pontianak, 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 data dan informasi, penyusunan dokumen serta fasilitasi kegiatan yang telah diberikan oleh BAPPEDA Kota Pontianak.

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 BAPPEDA Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BAPPEDA Kota Pontianak adalah tim yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Bappeda (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 BAPPEDA Kota Pontianak 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 kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terhimpun pada media online yang telah disediakan oleh BAPPEDA Kota Pontianak. 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 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	4
2.	Pengumpulan Data	Juli – November	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember	20

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BAPPEDA Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023 semester 2, maka populasi penerima layanan pada BAPPEDA Kota Pontianak dalam kurun waktu satu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 35 orang. 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 32 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	12,5%
		PEREMPUAN	28	87,5%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	13	40,6%
		DIII	0	0%
		SI	11	34,4%
		S2	8	25%
3	PEKERJAAN	PNS	15	46,9%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	3,1%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	16	50%
4	JENIS LAYANAN	PELAYANAN TAMU	12	37,5%
		PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT	1	3,1%
		PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI	1	6,3%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		PENYUSUNAN RENCANA KERJA PERANGKAT DAERAH (RKPD)	5	15,6%
		PELAKSANAAN GABUNGAN FORUM SKPD	1	3,1%
		PELAKSANAAN MUSRENBANG RKPD	1	3,1%
		PENYUSUNAN DOKUMEN RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH (RPJMD)	0	0%
		PENYUSUNAN LAPORAN KETERANGAN PERTANGGUNGJAWABAN (LKPJ) WALIKOTA PONTIANAK	1	3,1%
		ASISTENSI DAN VERIFIKASI RENCANA KERJA PERANGKAT DAERAH	3	9,4%
		PENYUSUNAN PENELITIAN KAJIAN DAN PEMBANGUNAN	0	0%
		FASILITASI DAN PELAKSANAAN FORUM GROUP DISCUSSION (FGD) PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROGRAM	0	0%
		FASILITASI INOVASI DAN PEREKAYASAAN LOMBA KARYA ILMIAH	0	0%
		FASILITASI INDEKS DAYA SAING DAERAH (IDSD)	0	0%
		LAINNYA	6	18,8%

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

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

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,56	3,68	3,46	3,78	3,65	3,68	3,68	3,59	3,93
Kategori		A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	Unit	91,74 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,46. Selanjutnya Persyaratan dengan nilai 3,56 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,59.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur pelayanan. Selanjutnya Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,78 dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,71.

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 :

- “Pelayanan permintaan data dan informasi masih perlu menunggu turunnya disposisi”.
- “Respon pengaduan melalui website lama ditanggapi”.
- “Terdapat beberapa data pada website Bappeda yang belum terupdate”.

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

- Pelayanan permintaan data dan informasi masih dirasakan agak lama oleh masyarakat karena masyarakat masih harus menunggu turunnya disposisi surat, untuk mengatasi lambatnya pemenuhan permintaan data dan informasi ini, selain menginformasikan bahwa adanya beberapa dokumen yang dihasilkan oleh BAPPEDA dipublikasikan melalui website resmi BAPPEDA Kota Pontianak, petugas Bappeda juga akan segera menghubungi masyarakat yang memerlukan data begitu disposisi dari pimpinan turun dan diarahkan ke bidang teknis.
- Respon Pelayanan pengaduan melalui website masih dirasakan masyarakat lama untuk ditanggapi, hal ini dikarenakan perlu proses di BAPPEDA Kota Pontianak untuk mengklarifikasi permasalahan dalam pengaduan karena seringkali hal-hal yang

dilaporkan bukan menjadi Tupoksi BAPPEDA, yang akhirnya untuk menanggapi pengaduan kami hanya sebagai fasilitator.

- Terdapat beberapa data pada website Bappeda yang belum terupdate, hal ini dikarenakan website Bappeda yang sudah lama tidak dilakukan pemeliharaan dan Bappeda tidak memiliki SDM yang ahli dalam pemrograman, sehingga hal tersebut harus dilakukan oleh pihak ketiga.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

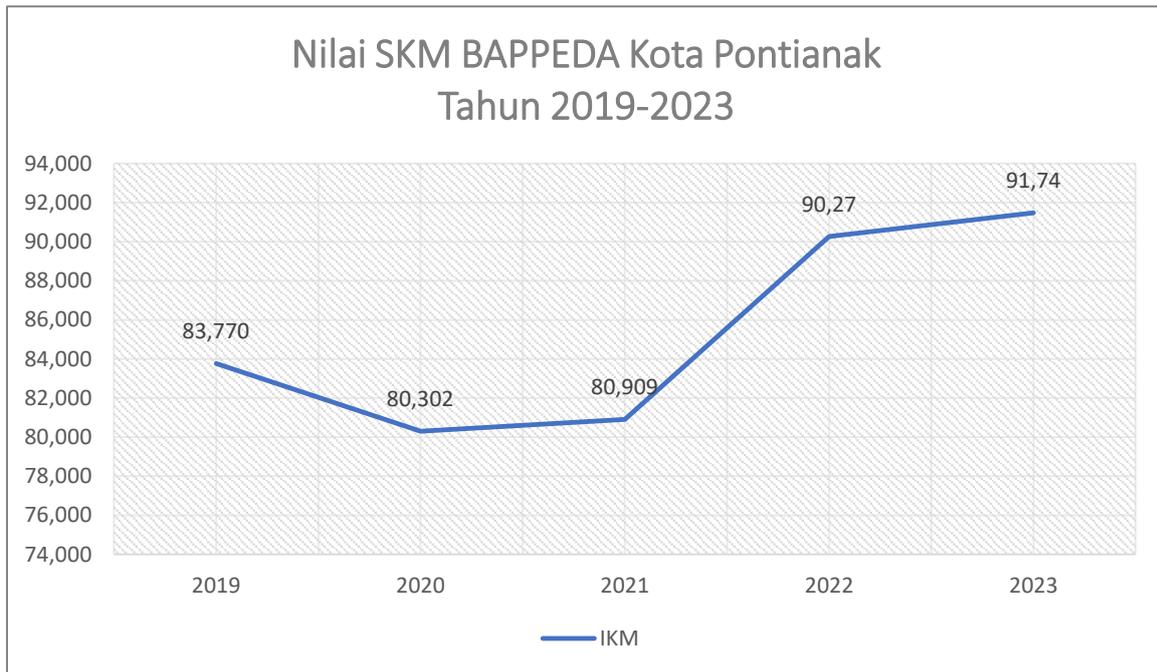
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat koordinasi antar bidang. 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	Waktu pelayanan	Melakukan evaluasi waktu pelayanan pada Standar Pelayanan Bappeda	√	√			Sekretariat
2	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan pada BAPPEDA Kota Pontianak melalui website dan social media Bappeda kota Pontianak	√	√			Sekretariat
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan Monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan pengaduan	√	√			Sekretariat

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.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 91,74.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu pelayanan, persyaratan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,93 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai yaitu 3,68.

Kota Pontianak, Desember 2023

Kepala BAPPEDA Kota Pontianak



dr. H. Sidig Handanu Widoyono, M.Kes

NIP. 196605161996031003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

The image shows a web-based survey form for BAPPEDA Kota Pontianak. The form is titled "Survey Kepuasan Masyarakat BAPPEDA Kota Pontianak" and includes a sub-header "Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) (Buku Uji Layanan Badan Perencanaan Pembangunan Kota Pontianak)". It features a navigation bar at the top with links for HOME, PROFIL, EDARAN, DATA PERIBAHAS, PENGADUAN PUBLIK & TOL, and INFO LAMPIRAN. The form contains several input fields: Name, Email, No. HP, Jenis Kelamin (with a dropdown menu showing "Drooa"), Usia (Tahun), Pendidikan (with a dropdown menu showing "Drooa"), and Pekerjaan (with a dropdown menu showing "Drooa"). Below these fields is a section titled "Jenis pelayanan yang diterima oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak?" with a list of radio button options: Pelayanan Teknis, Pengangan Pengadaan Masyarakat, Pemintaan Data dan Informasi, Penyusunan Rencana Kerja Perangkat Daerah (RPKD), Pelaksanaan Kegiatan Forum SIPD, Pelaksanaan Musyawarah RPDR, Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Walikota Pontianak, Akutansi dan Vertikal Rencana Kerja Perangkat Daerah, Penyusunan Penelitian Kajian dan Pembangunan, Pemeliharaan dan Dukungan Personil Grup Observasi (PO) Pemeliharaan dan Pengembangan Program, Fasilitas Inovasi dan Penyelesaian Lomba Karya Ilmiah, Fasilitas Indeks Biaya Bangun Daerah (IBBD), and Other.

Survey Kepuasan Masyarakat BAPPEDA Kota Pontianak
Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) (Buku Uji Layanan Badan Perencanaan Pembangunan Kota Pontianak)

Sign in to Google to save your progress. Learn more

* Kebutuhan

Name *

Your answer

Email *

Your answer

No. HP *

Your answer

Jenis Kelamin *

Drooa

Usia (Tahun) *

Your answer

Pendidikan *

Drooa

Pekerjaan *

Drooa

Jenis pelayanan yang diterima oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pontianak?

Pelayanan Teknis

Pengangan Pengadaan Masyarakat

Pemintaan Data dan Informasi

Penyusunan Rencana Kerja Perangkat Daerah (RPKD)

Pelaksanaan Kegiatan Forum SIPD

Pelaksanaan Musyawarah RPDR

Penyusunan Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)

Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Walikota Pontianak

Akutansi dan Vertikal Rencana Kerja Perangkat Daerah

Penyusunan Penelitian Kajian dan Pembangunan

Pemeliharaan dan Dukungan Personil Grup Observasi (PO) Pemeliharaan dan Pengembangan Program

Fasilitas Inovasi dan Penyelesaian Lomba Karya Ilmiah

Fasilitas Indeks Biaya Bangun Daerah (IBBD)

Other

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT														
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA PONTIANAK														
No unit	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Pemmpuan	21	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	Pemmpuan	21	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
5	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	Laki-Laki	20	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Pemmpuan	20	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	Laki-Laki	20	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Pemmpuan	19	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	Pemmpuan	21	S1	LAINNYA	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
13	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
14	Pemmpuan	20	S1	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
15	Laki-Laki	22	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Pemmpuan	21	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
17	Laki-Laki	22	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
18	Laki-Laki	22	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
19	Pemmpuan	23	S1	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
20	Pemmpuan	23	SMA	SWASTA	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
21	Pemmpuan	20	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
22	Pemmpuan	21	S1	LAINNYA	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
23	Pemmpuan	32	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Pemmpuan	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Pemmpuan	31	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	Pemmpuan	45	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Laki-Laki	41	S1	PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
28	Laki-Laki	31	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
29	Pemmpuan	49	S2	PNS	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
30	Pemmpuan	21	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
31	Pemmpuan	50	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
32	Pemmpuan	33	S1	PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
Nilai Rata-rata					3,562	3,688	3,469	3,781	3,656	3,6875	3,6875	3,594	3,938	
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,295	0,409	0,385	0,420	0,406	0,409	0,409	0,399	0,437	*)
SKM Unit Pelayanan													**) 91,748	

NRR PER UNSUR				
No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Masyarakat		
		Indeks Konversi	Mutu	
U1	Perizinan	89,063	A	
U2	Prosedur	92,188	A	
U3	Waktu Pelayanan	86,719	B	
U4	Biaya/tarif	94,531	A	
U5	Produk Layanan	91,406	A	
U6	Kompetensi Pelaksana	92,188	A	
U7	Perilaku Pelaksana	92,188	A	
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,844	A	
U9	Sarana dan Prasarana	98,438	A	

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	69,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

