Pemerintah Kota Bontang
Badan Perencanaan Pembangunan,
Riset dan Inovasi Daerah

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, RISET DAN INOVASI DAERAH KOTA BONTANG

Semester 1 (satu)

TAHUN 2024

bapelitbang.bontangkota. go.id
Bapelitbang Bontang
ppidbapperidabontang
Ppid Bapperida-btg

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **7**

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 9

BAB IV ANALISIS HASIL SKM **12**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 12

4.2 Rencana Tindak Lanjut 13

4.3 Tren Nilai SKM 14

BAB V KESIMPULAN **16**

LAMPIRAN **17**

1. Kuesioner 17

2. Hasil Olah Data SKM 22

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 30

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 bahwa penyelenggara pelayanan publik 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 dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam melaksanakan 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 Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkup Pemerintah Kota Bontang, 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 kepuasan Masyarakat atas pelayanan Bapperida. 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

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.
3. 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 BAPPERIDA Kota Bontang.

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 SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup BAPPERIDA Kota Bontang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup BAPPERIDA Kota Bontang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada BAPPERIDA Kota Bontang.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BAPPERIDA Kota Bontang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan SKM tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berupa *link google form* 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 BAPPERIDA Kota Bontang 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

Proses pengumpulan data dilakukan oleh tim dengan mengarahkan pengguna layanan untuk mengisi SKM secara online (*e-survey*) dengan menggunakan *google form*. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan saat pengguna layanan telah mendapatkan layanan dari unit pelayanan publik yang bersangkutan. Dengan pendekatan ini, penerima layanan dapat secara mandiri mengisi survei tersebut berdasarkan bantuan yang diberikan oleh unit pelayanan terkait.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April - Mei 2024	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BAPPERIDA Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada BAPPERIDA Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 124 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 pelaporan SKM semester satu tahun 2024 adalah 37 dari total 41 orang penerima layanan di tahun 2024.

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 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	22	54%
		PEREMPUAN	19	46%
2	PENDIDIKAN	SD	1	2%
		SLTP	0	0
		SLTA	7	17%
		DI-DIII	2	5%
		S1	24	59%
		>S2	7	17%
3	PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	29	71%
		TNI/POLRI	1	2%
		Swasta/Perusahaan	1	2%
		Wirausaha	3	7%
		Pelajar/Mahasiswa	2	5%
		Lainnya	5	12%
4	JENIS LAYANAN	Informasi Data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang	11	27%
		Informasi Geospasial	1	2%
		Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI	4	10%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial	2	5%
		Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan	1	2%
		Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan	5	12%
		Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/Naskah Akademik/Draft Raperda	15	37%
		Konsltasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah	2	5%

Berdasarkan jumlah responden penerima layanan, 54% adalah laki-laki dan 46% adalah perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa proporsi pengguna layanan lebih didominasi oleh laki-laki ketimbang perempuan. Berdasarkan informasi tingkat pendidikan pengguna layanan didominasi oleh S1 sebesar 59% kemudian S2/S3 dan SLTA masing-masing sebanyak 17%. Pengguna layanan dengan latar belakang Pendidikan DI-DIII 5% dan SD 2%, tidak terdapat pengguna layanan yang berpendidikan SLTP ke bawah. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pendidikan sebagian besar pengguna layanan sudah cukup baik dan mampu memahami mekanisme pelayanan dengan baik. Adapun jenis pekerjaan pengguna layanan 71% didominasi oleh jenis ASN yang tergabung dalam status PNS maupun PPPK, 12% jenis pekerjaan lainnya, wirausaha 7%, pelajar/mahasiswa 5%, dan Swasta maupun TNI/POLRI masing-masing sebanyak 2%.

Hal ini memberikan gambaran bahwa pengguna layanan lebih banyak ASN karena berkaitan dengan perencanaan daerah. BAPPERIDA memiliki 8 (delapan) jenis layanan. Adapun jenis layanan yang paling banyak diakses oleh pengguna layanan adalah Layanan Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda sebanyak 37%, Layanan Informasi Data

Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang 27%, Layanan Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan 12% dan Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI 10%. Adapun jenis layanan yang paling sedikit diakses adalah Layanan Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial dan Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah masing-masing pada angka 5%, sedangkan Layanan Informasi Geospasial pada periode survei semester 1 ini berada di angka 2%.

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

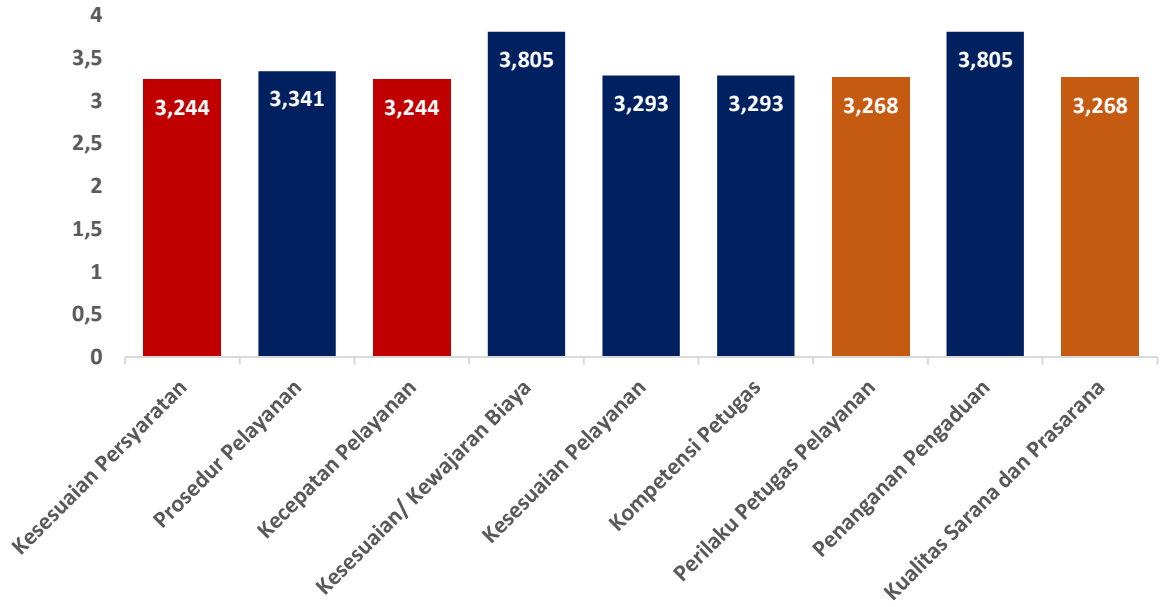
Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di BAPPERIDA diperoleh hasil atau nilai detail SKM per unsur sebagai berikut.

Hasil survei IKM di BAPPERIDA pada tahun 2024 semester 1 menunjukkan capaian dengan predikat Baik, yaitu nilai IKM 84,88. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik).

Tabel 3. 1 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur (NI)	3,24	3,34	3,24	3,80	3,29	3,29	3,26	3,80	3,26
Nilai Interval Konversi (NIK)	81,10	83,54	81,10	95,12	82,32	82,32	81,71	95,12	81,71
Kategori	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**	**B**	**B**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**84,88**								

Gambar 3. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan capaian SKM pada ketiga jenis layanan BAPPERIDA secara umum memperoleh penilaian Baik. Adapun secara rinci penilaian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 2 Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2024	Kategori
1	Informasi data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang	85,60	Baik
2	Informasi Geospasial	80,55	Baik
3	Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI	81,24	Baik
4	Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial	87,49	Baik
5	Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan	77,77	Baik
6	Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan	88,88	Sangat Baik
7	Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda	85,18	Baik
8	Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah	79,16	Baik

Capaian SKM pada 8 (delapan) jenis layanan yang terdapat pada BAPPERIDA secara umum berada pada kategori BAIK. Layanan Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan mendapatkan hail nilai SKM yang paling tinggi 88,88 dengan kategori Sangat Baik. Adapun Layanan Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial dengan nilai SKM 87,49, Informasi data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang dengan nilai SKM 85,60, Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda dengan nilai SKM 85,18, Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI dengan nilai SKM 81,24, Informasi Geospasial dengan nilai SKM 80,55, Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah dengan nilai SKM 79,16 dan Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan dengan nilai SKM 77,77 berada pada kategori Baik.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan nilai rata-rata hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian persyaratan dan kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,24. Selanjutnya perilaku petugas pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana dengan nilai yang sama 3,26 menjadi 4 (empat) unsur pelayanan dengan nilai terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian/ kewajaran biaya dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,80, disusul prosedur pelayanan dengan nilai 3,34.

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 :

- Tingkatkan lagi kinerjanya
- Lebih ramah lagi dan pertahankan kualitas pelayanan
- Layanan terbaik akan menghasilkan apresiasi terbaik
- Sistem survei agar dikembangkan lagi dan dibuat inovatif
- Permintaan data capaian atau progres realisasi keuangan dan fisik bulanan ada beberapa sub bidang yang tidak tetap waktu bahkan tidak menyampaikan data capaiannya. Mohon ditingkatkan dan dapat diakses oleh publik
- Perbaiki layanan, SOP, alur pelayanan yang jelas, jika ada regulasi baru bisa disampaikan melalui media WhatsApp, sosial media, ataupun group mitra yang bersinggungan dengan BAPPERIDA Bontang.
- Moga kedepannya lebih baik lagi

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan kemungkinan disebabkan oleh:

1. Pelaksana layanan dirasa kurang informatif, tidak menyediakan informasi secara utuh sehingga pengguna layanan banyak yang tidak mengerti bagaimana cara mengakses layanan yang diinginkan. Pelaksana layanan juga kurang responsif untuk menanggapi permasalahan yang dihadapi pengguna layanan dan cenderung tidak memperdulikan apa yang menjadi kebutuhan dari pengguna layanan.
2. Kurangnya informasi layanan, SOP, alur pelayanan yang dipublikasikan melalui media sosial resmi instansi mengenai prosedur layanan kepada pengguna layanan terlebih jika ada perubahan dalam mekanisme layanan.
3. Karena pelaksana layanan kurang responsive dan kurang aplikatif teknologi sehingga pelayanan menjadi lambat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut diatas menjadi masukan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, berdasarkan hasil analisa ini maka dirumuskan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 1 Rencana Tindak Lanjut

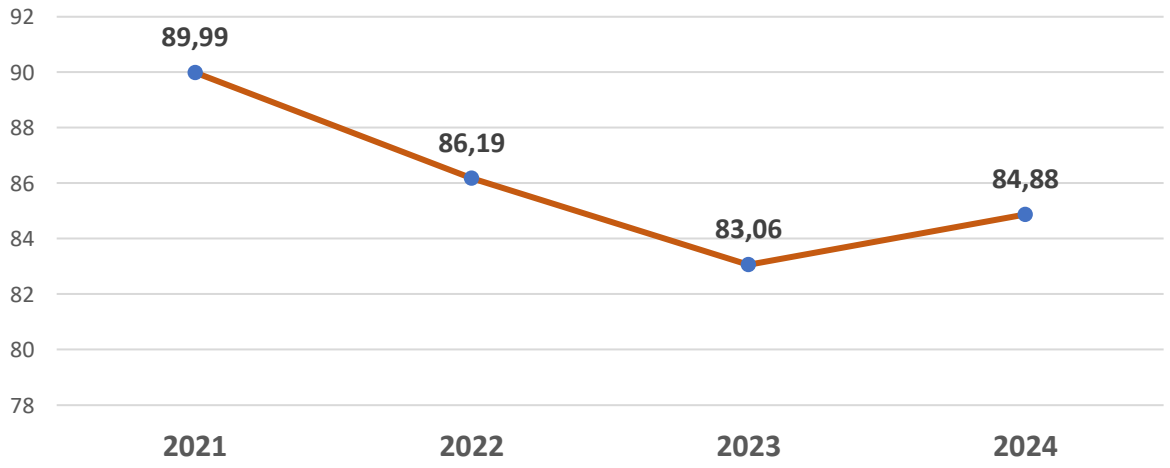
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penaggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kompetensi petugas	Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan baik itu dengan metode tatap muka, *online*, *coaching*,		V			

		sharing knowledge maupun penugasan					
2.	Kecepatan pelayanan	Pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan			V		
3.	Prosedur pelayanan	Review SOP dan standar pelayanan		V			
		Pemutakhiran SOP dan standar pelayanan		V			
		Simplifikasi prosedur layanan		V			
		Publikasi SOP, alur pelayanan dan stndar pelayanan melalui akun resmi instansi		V	V	V	

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAPPERIDA Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 4. 1 Grafik Nilai SKM BAPPERIDA Kota Bontang Tahun 2021 - 2024



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kecenderungan penurunan kinerja penyelenggaraan Pelayanan publik BAPPERIDA Kota Bontang dari tahun 2021 sampai 2023, yaitu sebesar 3,43 poin. Hal ini menjadi perhatian yang serius oleh Kepala BAPPERIDA Kota Bontang untuk mengambil langkah secara cepat untuk melaksanakan rencana aksi dan pada tahun 2024 nilai SKM BAPPERIDA Kota Bontang menunjukkan kenaikan nilai yaitu sebesar 84,88 yang artinya nilai SKM naik 1,82 poin.

BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode semester mulai April hingga Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BAPPERIDA Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sudah BAIK dengan nilai SKM 84,88 serta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 walaupun pada pelaksanaan di tahun 2021 hingga 2023 mengalami penurunan yang cukup signifikan.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **kesesuaian persyaratan, kecepatan pelayanan, perilaku petugas pelayanan** dan **kualitas sarana dan prasarana**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **kesesuaian/ kewajaran biaya** serta **penanganan pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi 3,80, dan **prosedur pelayanan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,34.
- Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar BAPPERIDA Kota Bontang secepatnya mengambil langkah untuk melaksanakan rencana tindak lanjut sebagai aksi perbaikan terhadap empat unsur layanan yang terendah. Selain itu inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan perlu diupayakan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat terus meningkat.

Kota Bontang, 13 Mei 2024

Kepala BAPPERIDA

Ir. Amiruddin, MP

NIP. 196505051993031013

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Badan Perencanaan, Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) Kota Bontang Tahun 2024

Deskripsi formulir

PROFIL RESPONDEN

Deskripsi (opsional)

Nama *

Teks jawaban singkat

No. HP/Whatsapp *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

1. Laki - Laki
2. Perempuan

Usia *

Teks jawaban singkat

Pendidikan *

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. D1-D3
5. D4/S1
6. >S2

Pekerjaan *

- ◯ ASN (PNS/PPPK)
- ◯ TNI/Polri
- ◯ Peg. Swasta
- ◯ Wiraswasta
- ◯ Pelajar/Mahasiswa
- ◯ Lainnya...

JENIS LAYANAN

(Mohon diisi sesuai layanan yang diterima. Contoh misalkan konsultasi terkait pembuatan akun SIPD untuk hibah bansos, silhkan di pilih poin nomor satu *Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI.)

Layanan yang diterima *

1. Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI
2. Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan
3. Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah
4. Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda
5. Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan
6. Informasi Geospasial
7. Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial
8. Informasi Data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut ▾

Bagian 2 dari 2

PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan pada angka yang tersedia)

1. Apakah **syarat** yang harus dipenuhi **sesuai** dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? *

- ◯ Tidak Sesuai
- ◯ Kurang Sesuai
- ◯ Sesuai
- ◯ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Anda tentang **kemudahan prosedur** untuk mendapatkan pelayanan? *

- ◯ Berbelit, Tidak Mudah
- ◯ Agak Mudah
- ◯ Mudah

3. Bagaimana pendapat Anda terkait **kecepatan pemberian pelayanan** dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan? *

- ◯ Tidak Cepat
- ◯ Kurang Cepat
- ◯ Cepat
- ◯ sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian/ kewajaran biaya pelayanan** yang dibayarkan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan? *

- ◯ Sangat Mahal
- ◯ Cukup Mahal
- ◯ Murah
- ◯ Gratis

5. Apakah pelayanan yang anda terima **sesuai** dengan **Standar pelayanan** yang tercantum? *

- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesuai
- ○ Sesuai
- ○ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Anda tentang **kemampuan/ kompetensi petugas** dalam memberikan pelayanan? *

- ○ Tidak Mampu
- ○ Kurang Mampu
- ○ Mampu/kompeten
- ○ Sangat Mampu dan Terampil

7. Bagaimana pendapat Anda dengan **tutur kata, sikap, dan perilaku petugas** pada saat membrikan pelayanan kepada saudara? *

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

8. Bagaimana pendapat Anda tentang **penanganan pengaduan** pengguna layanan? *

- ○ Tidak Ada
- ○ ada, Tetapi Tidak Berfungsi
- ○ Berfungsi Kurang Maksimal
- ○ Dikelola Dengan Baik

9. Bagaimana pendapat Anda tentang **kualitas sarana dan prasarana** pada pelayanan ini? *

- ○ Buruk
- ○ Cukup
- ○ Baik
- ○ Sangat Baik

Catatan serta masukan lain yang perlu disampaikan terhadap layanan yang diterima : *

Teks jawaban panjang

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

a. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Informasi data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	4	3	4	3	4	4	4	3
10	3	4	3	4	4	3	3	3	3
11	3	3	4	4	1	4	3	1	4
ΣNilai /Unsur	36	38	37	42	35	38	37	38	38
NRR / Unsur	3,273	3,455	3,364	3,818	3,182	3,455	3,364	3,455	3,455
NRR tertbg/ unsur	0,363	0,384	0,374	0,424	0,354	0,384	0,374	0,384	0,384
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,424**	**85,597**

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	3,273
U2	Prosedur Pelayanan	3,455
U3	Kecepatan Pelayanan	3,364
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,818
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,182
U6	Kompetensi Petugas	3,455
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,364
U8	Penanganan Pengaduan	3,455
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,455

IKM UNIT PELAYANAN :	**85,60**

Mutu Pelayanan :	**Baik**

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	9,09	0,00	0,00	9,09	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	72,73	54,55	63,64	18,18	54,55	54,55	63,64	27,27	54,55
Sangat Baik	27,27	45,45	36,36	81,82	36,36	45,45	36,36	63,64	45,45
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	11	11	11	11	11	11	11	11	11

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	8	6	7	2	6	6	7	3	6
Sangat Baik	3	5	4	9	4	5	4	7	5
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	11	11	11	11	11	11	11	11	11

b. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Informasi Geospasial

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	3	3	3	4	3	3	3	4	3
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,222**	**80,547**

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	3,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,000
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,000
U6	Kompetensi Petugas	3,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN : 80,55

Mutu Pelayanan : Baik

% 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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	1	1	1	1	1	1	1	1	1

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	1	1	1	0	1	1	1	0	1
Sangat Baik	0	0	0	1	0	0	0	1	0
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	1	1	1	1	1	1	1	1	1

c. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	12	13	12	14	13	13	13	15	12
NRR / Unsur	3,000	3,250	3,000	3,500	3,250	3,250	3,250	3,750	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,361	0,333	0,389	0,361	0,361	0,361	0,417	0,333
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,250**	**81,242**

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	3,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,250
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,250
U6	Kompetensi Petugas	3,250
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,250
U8	Penanganan Pengaduan	3,750
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN : 81,24

Mutu Pelayanan : Baik

% 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	25,00	25,00	25,00	25,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00
Baik	50,00	25,00	50,00	0,00	75,00	75,00	75,00	25,00	50,00
Sangat Baik	25,00	50,00	25,00	75,00	25,00	25,00	25,00	75,00	25,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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	1
Baik	2	1	2	0	3	3	3	1	2
Sangat Baik	1	2	1	3	1	1	1	3	1
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	4	4	4	4	4	4	4	4	4

d. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	7	7	7	8	7	7	6	8	6
NRR / Unsur	3,500	3,500	3,500	4,000	3,500	3,500	3,000	4,000	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,389	0,389	0,389	0,444	0,389	0,389	0,333	0,444	0,333
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,500**	**87,490**

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	3,500
U2	Prosedur Pelayanan	3,500
U3	Kecepatan Pelayanan	3,500
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,500
U6	Kompetensi Petugas	3,500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN : 87,49

Mutu Pelayanan : Baik

% 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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	50,00	50,00	50,00	0,00	50,00	50,00	100,00	0,00	100,00
Sangat Baik	50,00	50,00	50,00	100,00	50,00	50,00	0,00	100,00	0,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	2	2	2	2	2	2	2	2	2

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	1	1	1	0	1	1	2	0	2
Sangat Baik	1	1	1	2	1	1	0	2	0
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	2	2	2	2	2	2	2	2	2

e. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	2	4	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	3	3	2	4	3	3	3	4	3
NRR / Unsur	3,000	3,000	2,000	4,000	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,222	0,444	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,111**	**77,769**

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	3,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,000
U3	Kecepatan Pelayanan	2,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,000
U6	Kompetensi Petugas	3,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN : 77,77

Mutu Pelayanan : Baik

% 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	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	1	1	1	1	1	1	1	1	1

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Baik	1	1	0	0	1	1	1	0	1
Sangat Baik	0	0	0	1	0	0	0	1	0
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	1	1	1	1	1	1	1	1	1

f. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	2	2	2	4	2	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
ΣNilai /Unsur	18	18	18	19	18	16	17	19	17
NRR / Unsur	3,600	3,600	3,600	3,800	3,600	3,200	3,400	3,800	3,400
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,400	0,400	0,422	0,400	0,356	0,378	0,422	0,378
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,555**	**88,879**

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	3,600
U2	Prosedur Pelayanan	3,600
U3	Kecepatan Pelayanan	3,600
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,800
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,600
U6	Kompetensi Petugas	3,200
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,400
U8	Penanganan Pengaduan	3,800
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,400

IKM UNIT PELAYANAN : 88,88

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

% 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	20,00	20,00	20,00	0,00	20,00	20,00	20,00	0,00	20,00
Baik	0,00	0,00	0,00	20,00	0,00	40,00	20,00	20,00	20,00
Sangat Baik	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	40,00	60,00	80,00	60,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	5	5	5	5	5	5	5	5	5

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	0	1	1	1	0	1
Baik	0	0	0	1	0	2	1	1	1
Sangat Baik	4	4	4	4	4	2	3	4	3
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	5	5	5	5	5	5	5	5	5

g. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	4	2
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	48	49	48	58	50	49	49	60	49
NRR / Unsur	3,200	3,267	3,200	3,867	3,333	3,267	3,267	4,000	3,267
NRR tertbg/ unsur	0,355	0,363	0,356	0,430	0,370	0,363	0,363	0,444	0,363
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,407**	**85,176**

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	3,200
U2	Prosedur Pelayanan	3,267
U3	Kecepatan Pelayanan	3,200
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,867
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,333
U6	Kompetensi Petugas	3,267
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,267
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,267

IKM UNIT PELAYANAN : 85,18

Mutu Pelayanan : Baik

% 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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,67
Baik	80,00	73,33	80,00	13,33	66,67	73,33	73,33	0,00	60,00
Sangat Baik	20,00	26,67	20,00	86,67	33,33	26,67	26,67	100,00	33,33
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Baik	12	11	12	2	10	11	11	0	9
Sangat Baik	3	4	3	13	5	4	4	15	5
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15

h. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	6	6	6	7	6	6	6	8	6
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	3,500	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,389	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,166**	**79,158**

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	3,000
U2	Prosedur Pelayanan	3,000
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,000
U6	Kompetensi Petugas	3,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN : 79,16

Mutu Pelayanan : Baik

% JAWABAN

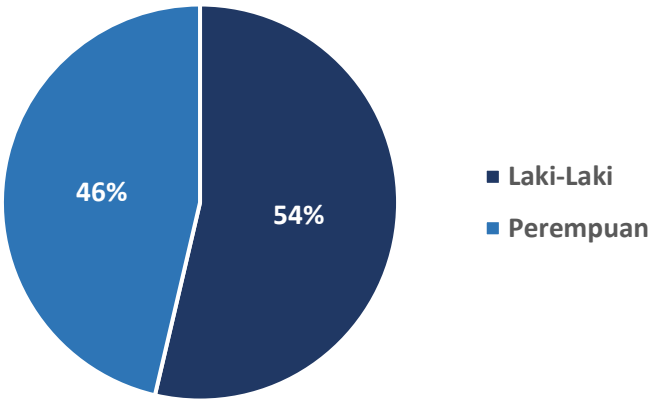
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	100,00	100,00	100,00	50,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	2	2	2	2	2	2	2	2	2

JUMLAH JAWABAN

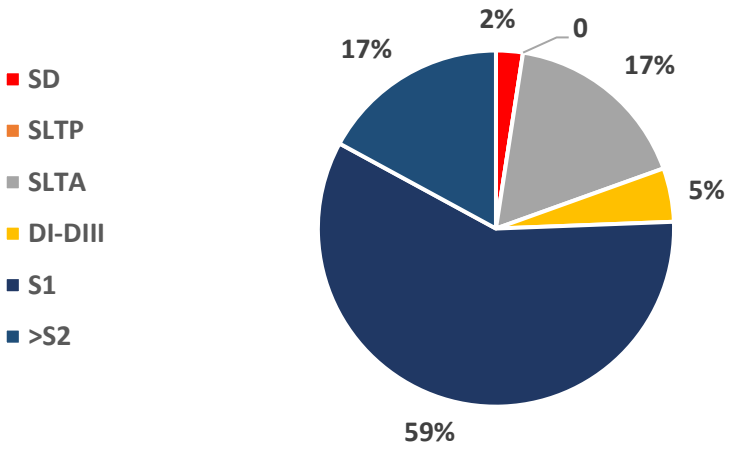
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	2	2	2	1	2	2	2	0	2
Sangat Baik	0	0	0	1	0	0	0	2	0
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	2	2	2	2	2	2	2	2	2

3. **Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM**

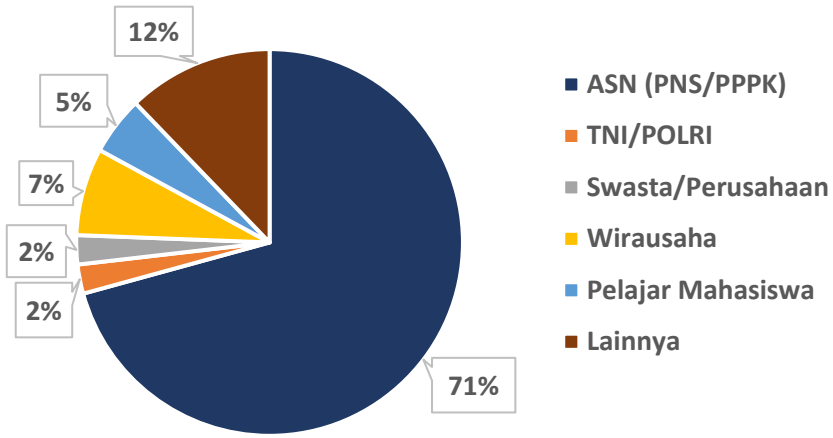
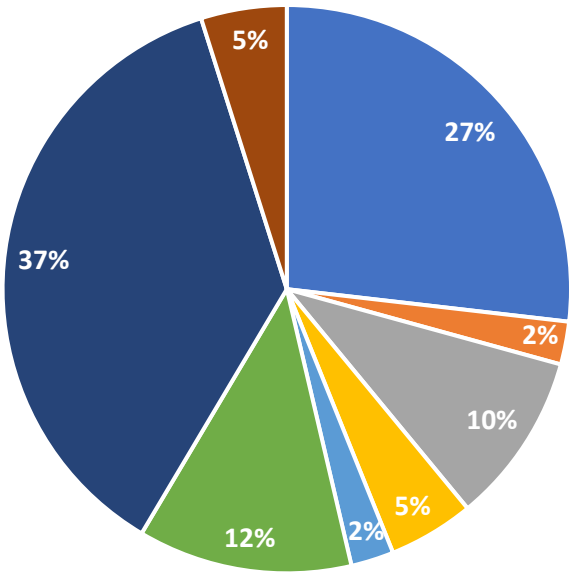
a. Jenis kelamin



b. Pendidikan



c. Pekerjaan



d. Jenis layanan yang digunakan