BerAKHLAK #bangga melayani bangsa

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah

SEMESTER I

TAHUN 2025

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

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 28

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 2025 (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	Mei 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2025	22
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	4

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 2024, maka populasi penerima layanan pada BAPPERIDA Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 41 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 2025 adalah 21 dari total 21 orang penerima layanan di tahun 2025.

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 21 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	15	71,4%
		PEREMPUAN	6	28,6%
2	PENDIDIKAN	SD	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA/SMA	6	28,6%
		DI-DIII	3	14,3%
		D4/S1	10	47,6%
		>S2	2	9,5%
3	PEKERJAAN	ASN (PNS/PPPK)	16	76,2%
		TNI/POLRI	2	9,5%
		Swasta/Perusahaan	2	9,5%
		Pensiunan	1	4,8%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
		Lainnya	-	-
4	JENIS LAYANAN	Informasi Data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang	1	4,8%
		Informasi Geospasial	2	9,5%
		Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI	1	4,8%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial	-	-
		Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan	2	9,5%
		Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan	14	66,7%
		Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/Naskah Akademik/Draft Raperda	1	4,8%
		Konsltasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah	-	-

Berdasarkan jumlah responden penerima layanan, 71,4% adalah laki-laki dan 28,6% 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 47,6% kemudian SLTA/SMA sebanyak 28,6% dan D-III sebanyak 14,3%. Pengguna layanan dengan latar belakang Pendidikan S2 9,5%, tidak terdapat pengguna layanan yang berpendidikan SLTP dan SD 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 76,2% didominasi oleh jenis ASN yang tergabung dalam status PNS maupun PPPK, 9,5% jenis pekerjaan TNI/Polri dan Pegawai Swasta, serta Pensiunan sebanyak 4,8%.

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 Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan sebanyak 66,7%, Layanan Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan dan Layanan Informasi Geospasial masing – masing sebanyak 9,5% serta Layanan

Konsultasi pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI, Informasi Data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang dan Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/Naskah Akademik/Draft Raperda sebanyak 4,8%. Adapun jenis layanan yang belum di akses pada semester ini yaitu Layanan Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial dan Layanan Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah.

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

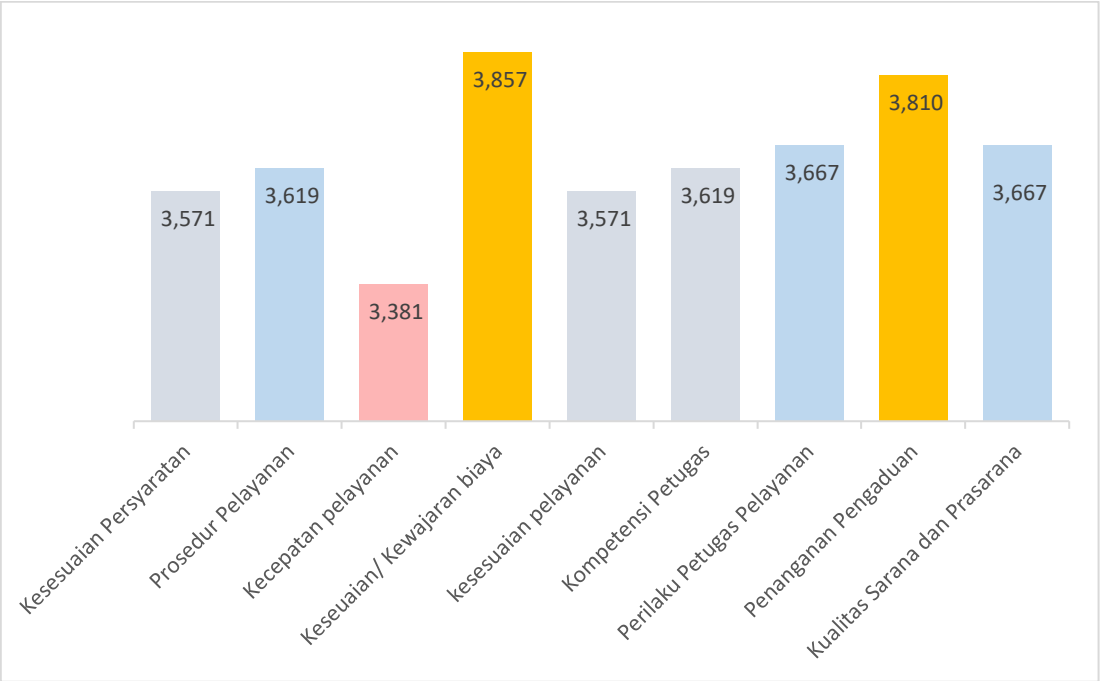
Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di BAPPERIDA diperoleh hasil atau nilai detail SKM per unsur sebagai berikut.

Hasil survei IKM di BAPPERIDA pada tahun 2025 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)	3,57	3,61	3,38	3,85	3,57	3,61	3,66	3,81	3,66
Nilai Interval Konversi (NIK)	89,29	90,48	84,52	96,43	89,29	90,48	91,67	95,24	91,67
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**91,00**								

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 2025	Kategori
1	Informasi data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang	83,32	Baik
2	Informasi Geospasial	99,99	Sangat Baik
3	Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI	99,99	Sangat Baik
4	Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial	-	-
5	Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan	79,16	Baik
6	Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan	91,29	Sangat Baik
7	Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda	94,44	Sangat Baik
8	Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah	-	-

Capaian SKM pada 5 (Lima) jenis layanan yang terdapat pada BAPPERIDA secara umum berada pada kategori SANGAT BAIK dan BAIK. Layanan Informasi Geospasial dan Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI mendapatkan nilai SKM yang paling tinggi 99,99 kemudian Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda mendapatkan nilai 94,44 dengan kategori Sangat Baik. Adapun Layanan Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan dengan nilai SKM 91,29, Informasi data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang dengan nilai SKM 83,32, dan Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan dengan nilai SKM 79,16 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. Kecepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya kesesuaian persyaratan dengan nilai 3,57 menjadi 2 (dua) unsur pelayanan dengan nilai terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kesesuaian/ kewajaran biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,85, disusul penanganan pengaduan dengan nilai 3,81.

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 :

- Pengembangan inovasi layanan perlu dikembangkan dan dipublikasikan di media sosial Pemkot Bontang.
- Mudah2an bisa meningkatkan lebih baik.
- Ruang rapat yg cukup representatif khususnya dlm memberikan layanan konsultasi dan koordinasi. Perlu kembali d maksimalkan ketersediaan ruang rapat utk mengakomodir kehadiran OPD secara bersamaan.
- Staf nya bisa lebih responsif lagi ketika ada surat masuk agar surat cepat didisposisi.
- Supaya lebih di tingkatkan lagi.
- Buka klinik dong di MPP biar tidak jauh datang ke gedung graha taman praja.
- Agar bisa dipertahankan dan ditingkatkan pelayanannya.

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

1. Inovasi pelayanan yang telah dilakukan perlu terus dikembangkan dan dipublikasikan secara aktif melalui media sosial Pemerintah Kota Bontang agar menjangkau lebih luas dan memberikan dampak yang optimal.
2. Seluruh aspek pelayanan yang telah berjalan dapat ditingkatkan ke arah yang lebih baik, baik dari sisi kualitas, responsivitas, maupun kenyamanan.
3. Masyarakat menyampaikan harapan agar dibuka layanan klinik di Mal Pelayanan Publik (MPP), sehingga tidak perlu jauh-jauh ke Gedung Graha Taman Praja, dan layanan kesehatan bisa lebih dekat dan mudah diakses.
4. Respons cepat dari staf terhadap surat masuk sangat dibutuhkan agar proses disposisi berjalan lancar dan tidak menghambat alur pelayanan.
5. Ruang rapat yang representatif sangat penting, khususnya dalam menunjang kegiatan konsultasi dan koordinasi lintas perangkat daerah. Oleh karena itu, ketersediaan ruang perlu dimaksimalkan kembali agar mampu mengakomodir kehadiran beberapa OPD secara bersamaan.

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

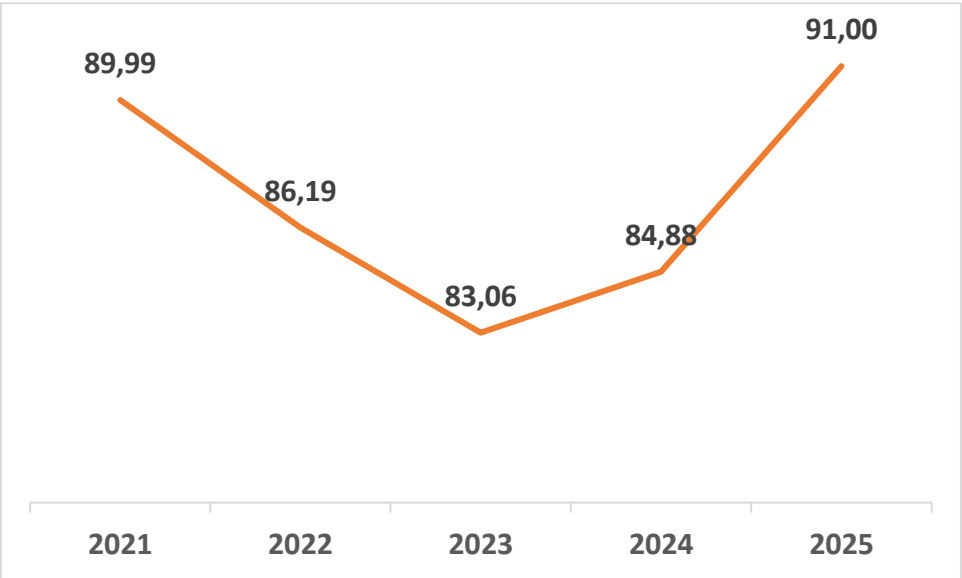
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penaggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kesesuaian persyaratan	Evaluasi dan pemetaan ulang alur layanan yang			V		

		lambat dan rumit, terutama yang menjadi catatan survei					
2.	Kecepatan pelayanan	Pelatihan peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, termasuk simulasi handling surat, antrean, dan komunikasi cepat			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 - 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kecenderungan penurunan kinerja penyelenggaraan Pelayanan publik BAPPERIDA Kota Bontang dari tahun 2022 sampai 2023, yaitu

sebesar 3,13 poin. Hal ini menjadi perhatian penting oleh BAPPERIDA Kota Bontang agar melaksanakan rencana aksi dan pada tahun 2025 nilai SKM BAPPERIDA Kota Bontang menunjukkan kenaikan nilai yaitu sebesar 91,00 yang artinya nilai SKM naik 6,12 poin dari tahun 2024 yang dimasa itu mendapatkan nilai sebesar 84,88.

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 SANGAT BAIK dengan nilai SKM 91,00 serta menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 walaupun pada pelaksanaan di tahun 2021 hingga 2023 mengalami penurunan yang cukup signifikan.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Kecepatan pelayanan** dan **Kesesuaian Persyaratan**.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **kesesuaian/ kewajaran biaya** mendapatkan nilai tertinggi 3,85, dan **penanganan pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,81.
- Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar BAPPERIDA Kota Bontang secepatnya mengambil langkah untuk melaksanakan rencana tindak lanjut sebagai aksi perbaikan terhadap dua 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, 04 Juli 2025

Plt. Kepala BAPPERIDA

Sony Suwito Adicahyono,SH, MM
NIP. 197004191998031005

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Badan Perencanaan, Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah (BAPPERIDA) Kota Bontang Tahun 2025

Sebelum mendownload materi, silahkan melakukan pengisian SKM hingga selesai, karena link materi ada di akhir Survei.

andirahmatullah338@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL RESPONDEN

Nama *

Jawaban Anda

No. HP/Whatsapp *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Pilih

Laki - Laki

Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *

Pilih

SD

SMP

SMA

D1-D3

D4/S1

>S2

Pekerjaan *

- ASN (PNS/PPPK)
- TNI/Polri
- Peg. Swasta
- Wiraswasta
- Pelajar/Mahasiswa
- Yang lain:

JENIS LAYANAN

(Mohon diisi sesuai layanan yang diterima. Contoh misalkan konsultasi terkait pembuatan

Pilih

Konsultasi Pengajuan Hibah Bansos dalam Aplikasi SIPD RI

Konsultasi Penyampaian Aspirasi Masyarakat dalam Pembangunan

Konsultasi/Koordinasi Riset dan Inovasi Daerah

Konsultasi/Koordinasi Penyusunan Dokumen Kajian/ Naskah Akademik/ Draft Raperda

Konsultasi Penyusunan Dokumen Perencanaan Pembangunan

Informasi Geospasial

Konsultasi Pengelolaan Informasi Geospasial

Informasi Data Perencanaan dan Pembangunan Kota Bontang

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	3	3	3	4	3	3	4	4	3
ΣNilai /Unsur	3	3	3	4	3	3	4	4	3
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	4,000	4,000	3,000
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,333	0,444	0,444	0,333
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,333**	**83,325**

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	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,000

IKM UNIT PELAYANAN : 83,32

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	**C** (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	**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	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	0,00	0,00	100,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00	0,00
kosong	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	1000,00	#####
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	0	0	1
Sangat Baik	0	0	0	1	0	0	1	1	0
kosong	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Total Responden	11	11	11	11	11	11	11	11	11

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

b. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

JENIS LAYANAN : Informasi Geospasial

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR / Unsur	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**4,000**	**99,989**

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

IKM UNIT PELAYANAN : 99,99

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	**C** (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	**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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sangat Baik	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat Baik	1	1	1	1	1	1	1	1	1
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	1	1	1	1	1	1	1	1	1

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
NRR / Unsur	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
NRR tertbg/ unsur	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**4,000**	**99,989**

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

IKM UNIT PELAYANAN : 99,99

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	**C** (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	**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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sangat Baik	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
kosong	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sangat Baik	1	1	1	1	1	1	1	1	1
kosong	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Responden	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3.04

d. 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	3	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
ΣNilai /Unsur	3	3	3	3	3	3	3	4	3
NRR / Unsur	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	4,000	3,500
NRR tertbg/ unsur	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333	0,444	0,389
								*)	**)
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	3,000
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	3,500

IKM UNIT PELAYANAN : 79,16

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	**C** (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	**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	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	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00
Sangat Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	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	1	1	1	1	0	1
Sangat Baik	0	0	0	0	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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3.04

e. 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	3	4	3	4	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	3	3	4	4	4	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3
ΣNilai /Unsur	54	55	50	59	54	55	55	56	55
NRR / Unsur	3,600	3,667	3,333	3,933	3,600	3,667	3,667	3,733	3,667
NRR tertbg/ unsur	0,400	0,407	0,370	0,437	0,400	0,407	0,407	0,415	0,407
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								**3,651**	**91,286**

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	3,667
U3	Kecepatan Pelayanan	3,333
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,933
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,600
U6	Kompetensi Petugas	3,667
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,667
U8	Penanganan Pengaduan	3,733
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,667

IKM UNIT PELAYANAN : 91,29

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	**C** (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	**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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	40,00	33,33	66,67	6,67	40,00	33,33	33,33	26,67	33,33
Sangat Baik	60,00	66,67	33,33	93,33	60,00	66,67	66,67	73,33	66,67
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	0
Baik	6	5	10	1	6	5	5	4	5
Sangat Baik	9	10	5	14	9	10	10	11	10
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	15	15	15	15	15	15	15	15	15

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

f. UNIT PELAYANAN : BAPPERIDA

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

NILAI UNSUR PELAYANAN

U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4
4,000	3,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
0,444	0,333	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444
						*)	**)
n						**3,777**	**94,436**

= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Kepuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25
= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,000
U2	Prosedur Pelayanan	4,000
U3	Kecepatan Pelayanan	3,000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000
U5	Kesesuaian Pelayanan	4,000
U6	Kompetensi Petugas	4,000
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	4,000
U8	Penanganan Pengaduan	4,000
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	4,000

IKM UNIT PELAYANAN : 94,44

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

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

% JAWABAN

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	100,00	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
1400,00	1400,00	1400,00	1400,00	1400,00	1400,00	1400,00	1400,00	#####
100	100	100	100	100	100	100	100	100
1	1	1	1	1	1	1	1	1

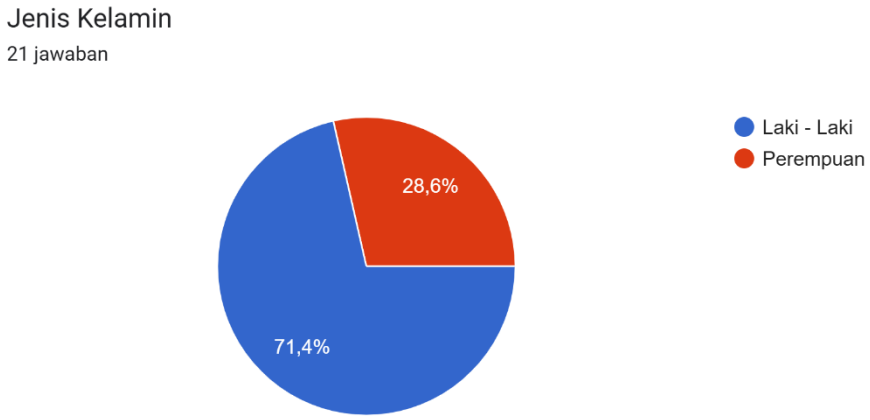
JUMLAH JAWABAN

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	0	0	0	0	0
0	1	0	1	1	1	1	1	1
14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15

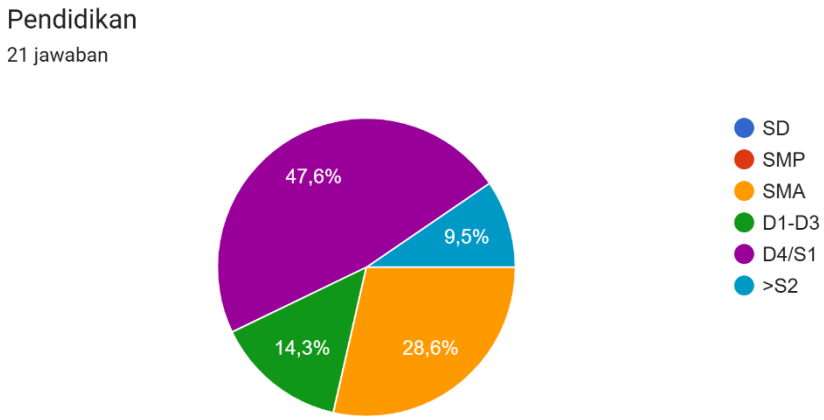
No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. **Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM**

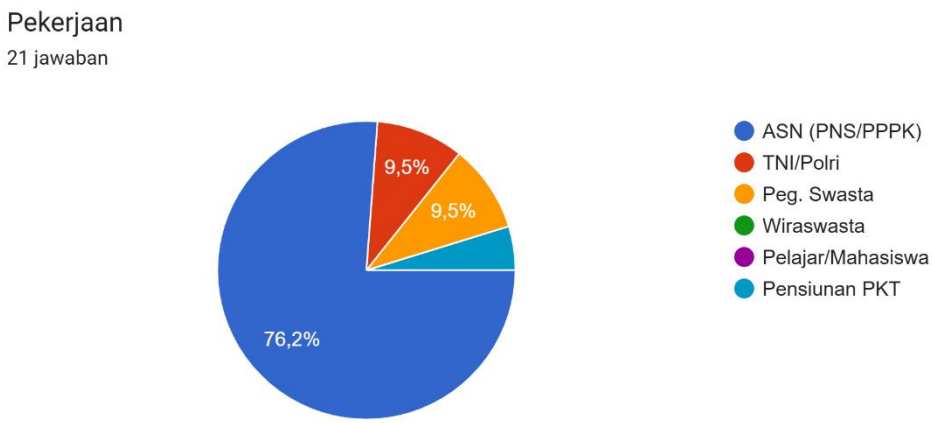
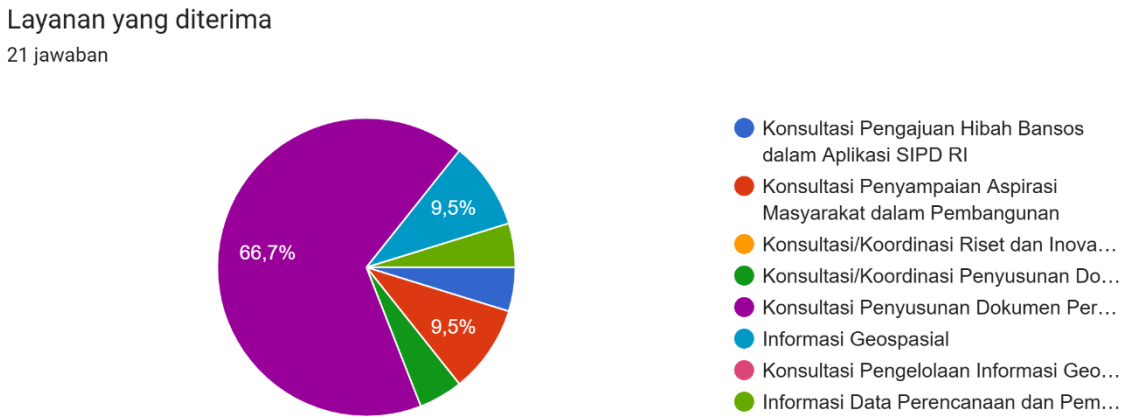
a. Jenis kelamin



b. Pendidikan



c. Pekerjaan



d. Jenis layanan yang digunakan