



2024



Laporan
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Badan Perencanaan Pembangunan, Riset
dan Inovasi Daerah
Pemerintah Kota Bontang
Tahun 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
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	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	15
KESIMPULAN	15

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 mengamankan 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 Kota Bontang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah 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 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 (SKM) dilaksanakan dengan koordinasi dari Bagian Organisasi Pemerintah Kota Bontang. Dalam pelaksanaannya, Bagian Organisasi bekerja sama dengan Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah (Puslatbang KDOD) yang bertindak sebagai analisator serta penyedia platform e-survei. Selain itu, proses survei juga didukung oleh STITEK Bontang yang berperan sebagai surveyor untuk memastikan pengumpulan data berjalan efektif dan sesuai standar. Kolaborasi ini bertujuan untuk memperoleh hasil survei yang akurat, kredibel, dan mampu mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat secara objektif.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan daring (*online*) menggunakan platform Google Form untuk e-survei, yang selanjutnya 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 Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah 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

Pengumpulan data dilakukan langsung di lokasi unit pelayanan pada jam-jam sibuk, saat aktivitas pelayanan sedang berlangsung. Dalam proses ini, pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden yang merupakan penerima layanan, dengan hasil kuesioner dikumpulkan di tempat khusus yang telah disediakan. Pendekatan ini memastikan bahwa penerima layanan secara aktif berpartisipasi dalam pengisian kuesioner atas arahan dan imbauan dari unit pelayanan terkait.

Sementara itu, untuk survei yang dilaksanakan secara online menggunakan Google Form, metode yang digunakan adalah tele-survei. Melalui metode ini, tim survei menghubungi langsung pengguna layanan yang telah menerima pelayanan dalam tiga bulan terakhir. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih luas, menjangkau responden yang tidak hadir secara fisik di lokasi pelayanan, sekaligus menjaga kualitas data dengan tetap melibatkan pengguna layanan sebagai subjek utama survei.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober 2024	31
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember 2024	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka

populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 497 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan perhitungan penentuan sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 182 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 224 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	116	52%
		PEREMPUAN	108	48%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	24	11%
		DIII	27	12%
		SI	144	64%
		S2	29	13%
3	PEKERJAAN	PNS	137	61%
		TNI	-	-
		SWASTA	21	9%
		WIRUSAHA	16	7%
		PELAJAR/ MAHASISWA	4	2%
		LAINNYA	46	21%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI GEOSPASIAL	32	14%
		LAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN DOKUMEN PERENCANAAN PEMBANGUNAN	76	34%
		LAYANAN KONSULTASI/KOORDINASI INOVASI DAERAH	89	40%
		LAYANAN PENYAMPAIAN ASPIRASI MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN	27	12%

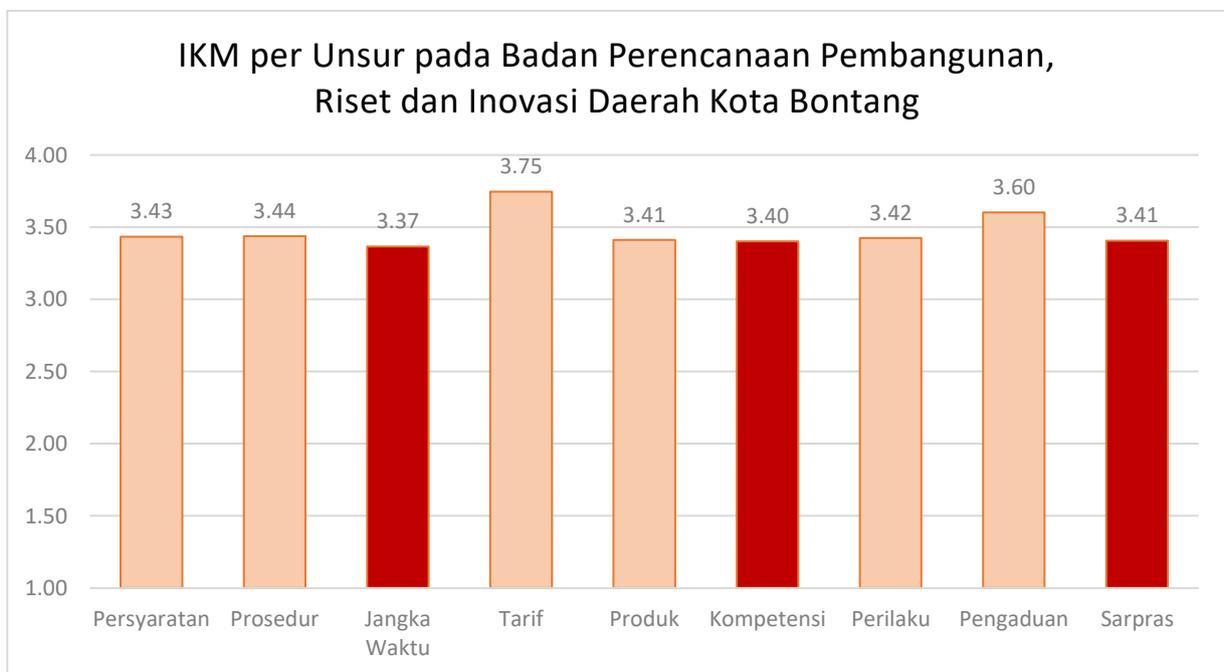
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil IKM di Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang Kota Bontang pada tahun 2024 Semester II menunjukkan capaian yang baik, yaitu nilai IKM 86.74. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik). Pengolahan data SKM Semester II menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur (SEMESTER II)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.43	3.44	3.37	3.75	3.41	3.40	3.42	3.60	3.41
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	86.74 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur (SEMESTER II)



Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang dilakukan secara periodik setiap semester (dua semester dalam satu tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester I dilaksanakan secara **mandiri** oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang, sedangkan pada Semester II dilaksanakan dengan bekerja sama dengan Puslatbang KDOD sebagai analisator dan penyedia layanan e-survei, serta STITEK Kota Bontang sebagai pelaksana survei lapangan. Berikut adalah akumulasi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I dan Semester II Tahun 2024 di Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang, yang dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Perangkat Daerah/ Unit Layanan	IKM Semester I	IKM Semester II	IKM Tahun 2024	Predikat
Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	84.88	86.74	85.81	BAIK (B)

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 3.37. Selanjutnya kompetensi petugas yang mendapatkan nilai 3.40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kualitas Sarana dan Prasarana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.41.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.75, selanjutnya adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3.60, dan unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3.44.

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 pelayanan dan bisa lebih mempermudah lagi alur birokrasinya”.
- “Koordinasi antar instansi pemerintah kurang terkoordinir”.
- “Lebih di tingkat lagi terkait layanan informasi geospasial”.
- “perlu diperbanyak tim teknis jangan hanya Pak Alfius saja terutama staf yg punya skil analisis sebuah inovasi untuk perbaikan penyempurnaan, membuatkan vidio”.
- Layanan Informasi Geospasial Bapperida Bontang sangat membantu dalam Pekerjaan kami salah satunya Data
- Pelayanan yang diberikan sangat memberikan kepuasan dengan pemberi layanan yang berkompeten dibidangnya
- Kami harapkan aspirasi Musrenbang dapat disampaikan melalui aplikasi untuk memudahkan dan bisa dipantau progres terakomodirnya di dalam pelaksanaan pembangunan
- Mohon bila ada undangan rapat atau koordinasi dengan Bapperida minimal sehari sebelum acara sudah diterima OPD bersangkutan
- perlu dibangun layanan berbasis online/android

- di tonjolkan pelayanan berbasis online dan untuk workshop dapat dilibatkan inovator dan admin
- Standar pelayanan terkait konsultasi Inovasi mohon di publikasikan di sosial media
- Perlu menambah personil pelayanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan dan penyedia layanan yang kemudian disepakati dalam Berita Acara. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

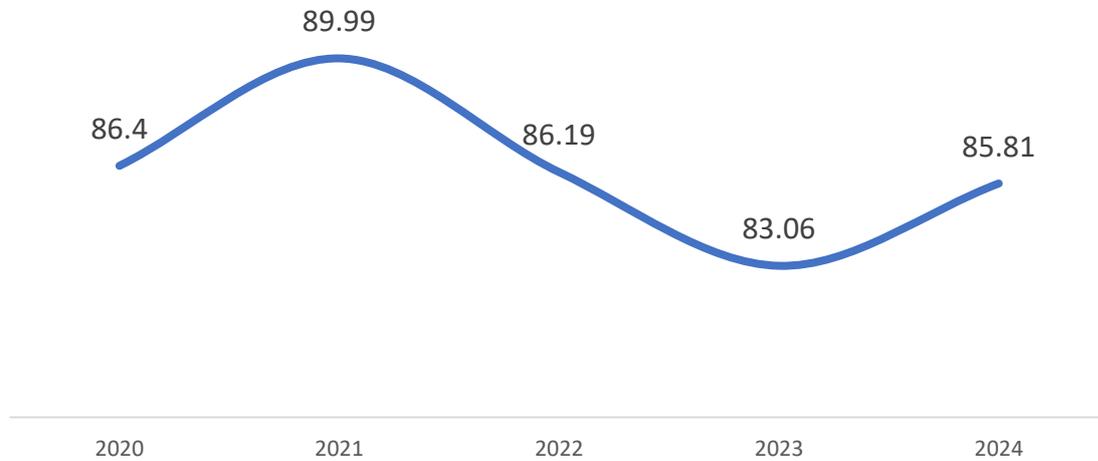
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Memberlakukan sistem antrean berbasis digital/online untuk mengelola antrian dengan lebih efisien.	√	√	√		Bagian Sekretariat
		Penambahan loket layanan				√	
2	Kompetensi Petugas	Melaksanakan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi pegawai pemberi layanan, dapat	√	√			...

		berupa pelatihan pelayanan prima atau pelatihan teknis lainnya					
		Melaksanakan program coaching dan mentoring antar pegawai untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan guna meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.		√	√	√	
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan inventarisasi dan audit kondisi sarana prasarana.				√	...
		Menjadwalkan inspeksi berkala untuk memeriksa kondisi fasilitas.	√	√			
		Mengembangkan digitalisasi pelayanan	√	√	√		

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 Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Kota Bontang Tahun 2020-2024



Berdasarkan grafik di atas, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan, Riset, dan Inovasi Daerah Kota Bontang menunjukkan pola fluktuasi dari tahun 2020 hingga 2024, dengan puncak tertinggi pada tahun 2021 sebesar **89,99**. Setelah itu, terjadi penurunan signifikan hingga tahun 2023 dengan nilai **83,06**, yang merupakan nilai terendah selama periode tersebut. Pada tahun 2024, nilai SKM mengalami sedikit peningkatan menjadi **85,81**, tetapi belum kembali ke nilai optimal seperti pada tahun-tahun sebelumnya. Upaya perbaikan yang konsisten diperlukan untuk menjaga stabilitas nilai SKM dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah Pemerintah Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.74.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, serta kualitas sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3.75, selanjutnya adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 3.60, dan unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3.44.

Kota Bontang, November 2024

Tim Penyusun

LAMPIRAN

1. Kuesioner

No :

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN RSUD/ BADAN/ DINAS/ KECAMATAN/ KELURAHAN/ UPT
PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2024**

Tanggal Survey : _____ Jam Survey : _____

PROFIL RESPONDEN

Nama : _____ No.HP : _____

Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan
Usia : _____ Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA D1-D4 S1 >S2

Pekerjaan : PNS TNI/ Polri Peg. Swasta Wiraswasta Pelajar/ Mahasiswa
 Lainnya, _____ (sebutkan)

Jenis Layanan Yang Diterima : _____ (Sebutkan, misal : KTP, Akta, Poli Umum, dll)

A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

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

	1 Tidak Sesuai
	2 Kurang Sesuai
	3 Sesuai
	4 Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan?

	1 Berbelit, Tidak Mudah
	2 Agak Mudah
	3 Mudah
	4 Sangat Mudah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **AGAK MUDAH** atau **TIDAK MUDAH**, mohon berikan penjelasan:

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

	1 Tidak Cepat
	2 Kurang Cepat
	3 Cepat
	4 Sangat Cepat

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK CEPAT** atau **KURANG CEPAT**, mohon berikan penjelasan:

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

	1 Sangat Mahal
	2 Cukup Mahal
	3 Murah
	4 Gratis

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP MAHAL** atau **SANGAT MAHAL**, mohon berikan penjelasan:

5. Apakah pelayanan yang anda terima sesuai dengan Standar Pelayanan yang Tercantum ?

	1 Tidak Sesuai
	2 Kurang Sesuai
	3 Sesuai
	4 Sangat Sesuai

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SESUAI** atau **KURANG SESUAI**, mohon berikan penjelasan:

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

	1 Tidak Mampu
	2 Kurang Mampu
	3 Mampu/ kompeten
	4 Sangat Mampu dan Terampil

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK MAMPU** atau **KURANG MAMPU**, mohon berikan penjelasan:

7. Bagaimana pendapat anda dengan tutur kata, sikap, dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan kepada saudara?

	1 Tidak Sopan dan Ramah
	2 Kurang Sopan dan Ramah
	3 Sopan dan Ramah
	4 Sangat Sopan dan Ramah

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK SOPAN** atau **KURANG RAMAH**, mohon berikan penjelasan:

8. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

	1 Tidak Ada
	2 Ada, Tetapi Tidak Berfungsi
	3 Berfungsi Kurang Maksimal
	4 Dikelola Dengan Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **TIDAK ADA** atau **KURANG BERFUNGSI**, mohon berikan penjelasan:

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

	1 Buruk
	2 Cukup
	3 Baik
	4 Sangat Baik

Jika pilihan Bapak/ Ibu **CUKUP** atau **BURUK**, mohon berikan penjelasan:

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

2. Hasil Olah Data SKM

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

UNIT PELAYANAN : Baperida
JENIS LAYANAN :

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
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	3	3	3	2
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	3	4	3	4	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	4	4	4	3	3	3	4	4	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	1	3
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	3	3	2	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	2	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	3	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	4	4	4	3	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	4	3	4	3
32	3	3	3	4	4	3	3	4	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	3	3	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	4	3	4	4	4	4	4	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	4	4	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	3	4	3	3

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	2	2	4	3	2	2	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	4	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	4	4	3	3	4	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	2	3	3	3	3	3
91	3	3	3	4	3	3	3	4	3
92	3	3	3	4	3	3	3	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	3	3	4	4	4	4	3	3	3
97	4	4	4	4	4	3	4	4	4
98	3	3	3	4	3	4	4	4	4
99	3	4	4	4	3	3	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	2	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4

105	3	4	3	4	3	3	3	4	4
106	4	4	3	3	3	4	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	4	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	4	3	2	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	4	3	4	3	4	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	4	4	3	3	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	4	3	4	3
126	3	4	4	4	3	4	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	4	4	3	4	4	3	3	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	2
131	3	3	3	4	3	3	3	3	2
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	4	4	3	4	3	3	3	3	3
138	3	3	3	2	3	3	3	3	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	3
140	3	3	4	4	3	3	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	4	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	4	4
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	4	4	3	4	3	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	2	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3

151	4	3	3	4	3	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	4	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	3	3	4	3	3	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	4	3
159	4	4	3	4	3	3	4	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	3	3	3	3	3	4	3	3
167	3	3	3	4	3	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	3	3	3	3	3	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	4	3	3	3	4	3
177	3	3	3	3	3	3	3	4	3
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3
179	3	3	2	3	3	3	2	3	2
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	3
182	3	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	3	3	4	4	4	4	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	3	4	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	4	4	4	4	4	3	4	4	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	4	3	3	4	3	3	4	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3
198	3	3	3	4	3	3	3	4	3
199	4	4	4	4	4	3	3	4	4
200	3	4	4	3	4	4	3	4	4
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	4	3

203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	3	4	4	4	4
205	3	3	3	4	3	3	3	3	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	2	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	3	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4
212	3	3	4	4	3	3	3	3	3
213	4	4	3	4	4	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	4	3
215	3	3	3	4	4	3	4	4	3
216	4	4	3	4	3	3	3	3	3
217	4	3	3	4	4	4	4	4	4
218	4	3	3	4	3	3	3	3	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	3
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3
221	4	4	3	4	3	3	4	4	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	3	3	3	3
224	4	3	3	4	4	3	3	4	4
ΣNilai /Unsur	769	770	754	839	764	762	767	807	763
NRR / Unsur	3.433	3.438	3.366	3.746	3.411	3.402	3.424	3.603	3.406
NRR tertbg/ unsur	0.381	0.382	0.374	0.416	0.379	0.378	0.380	0.400	0.378

*) **)
3.470 86.744

IKM Unit pelayanan

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	Indeks Kor
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.43	85.83
U2	Prosedur Pelayanan	3.44	85.94
U3	Kecepatan Pelayanan	3.37	84.15
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.75	93.64
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.41	85.27
U6	Kompetensi Petugas	3.40	85.04
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.42	85.60
U8	Penanganan Pengaduan	3.60	90.07
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.41	85.16

IKM UNIT PELAYANAN : 86.74

Mutu Pelayanan : Baik

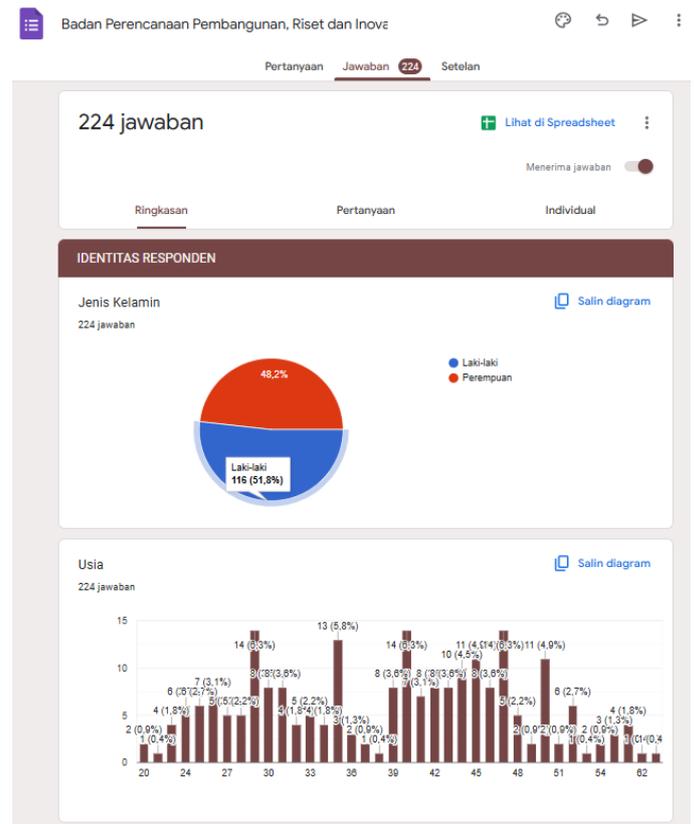
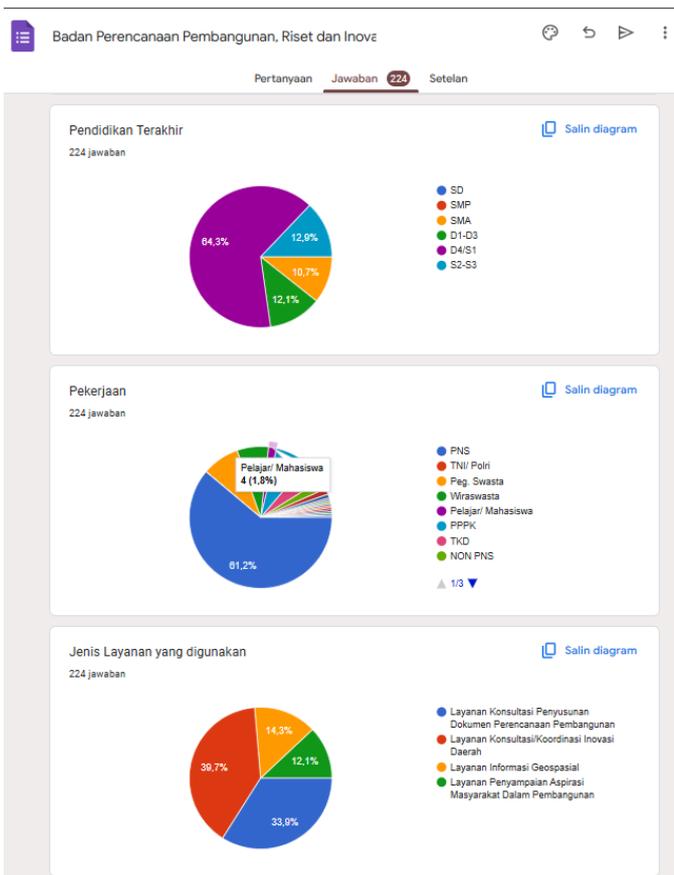
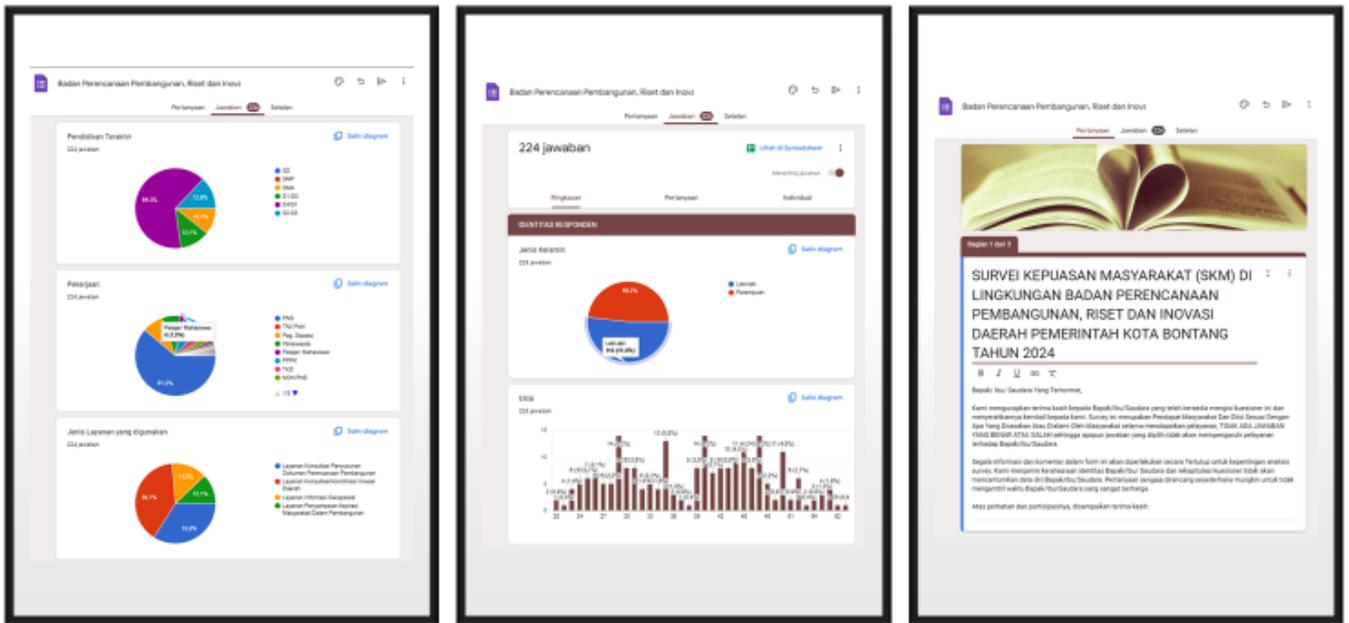
Mutu Pelayanan :

- | | | | |
|------------------------|------------------|------------------------|-----------------|
| 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	0.45	0.00
Kurang Baik	0.45	0.45	1.79	1.79	0.45	0.45	0.89	0.45	1.79
Baik	55.80	55.36	59.82	21.88	58.04	58.93	55.80	37.50	55.80
Sangat Baik	43.75	44.20	38.39	76.34	41.52	40.63	43.30	61.61	42.41
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	224	224	224	224	224	224	224	224	224

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





LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA
PUSLATBANG KDOD



STITEK
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI BONTANG

Laporan Survei Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang

Kerjasama antara:
Pemerintah Kota Bontang
dengan Puslatbang KDOD-LAN RI & STITEK Bontang

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

Jl. Moeh Roem, Bontang Lestari, Kec. Bontang Sel.,
Kota Bontang, Kalimantan Timur 75325