



2021

amparan padi kec. bumi makmur

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut, maka Bagian Organisasi Sekretariat Daerah selaku unsur pembina pelayanan publik melakukan rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada seluruh SKPD/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

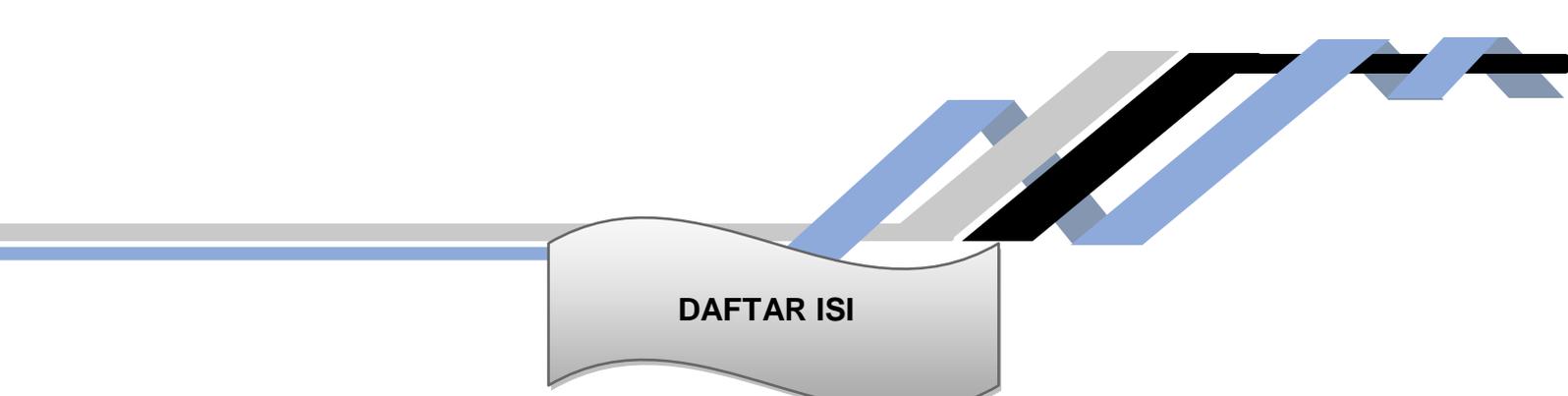
Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada SKPD/Unit Kerja dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Tanah Laut khususnya SKPD/Unit Kerja di masa yang akan datang, dan diharapkan Kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan, saran, atau kritik yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman bagi semua pihak.

Terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2021. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umumnya dan khususnya kepada instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, November 2021

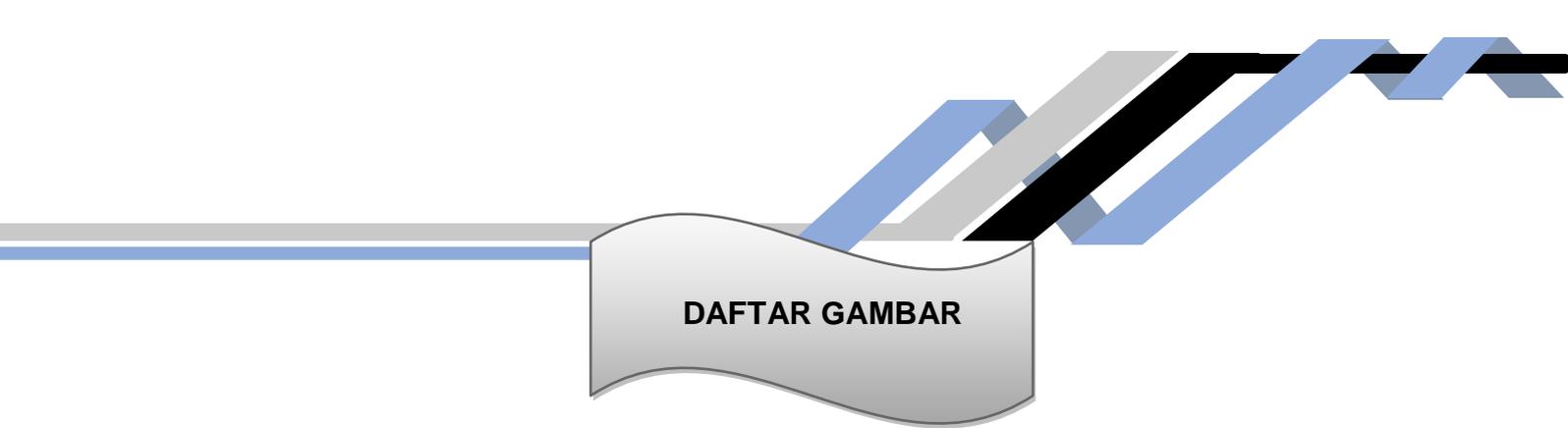
Sekretaris Daerah Kabupaten Tanah Laut,

Drs. H. DAHNIAL KIFLI, M.AP
Pembina Utama Madya
NIP. 19640425 198703 1 012



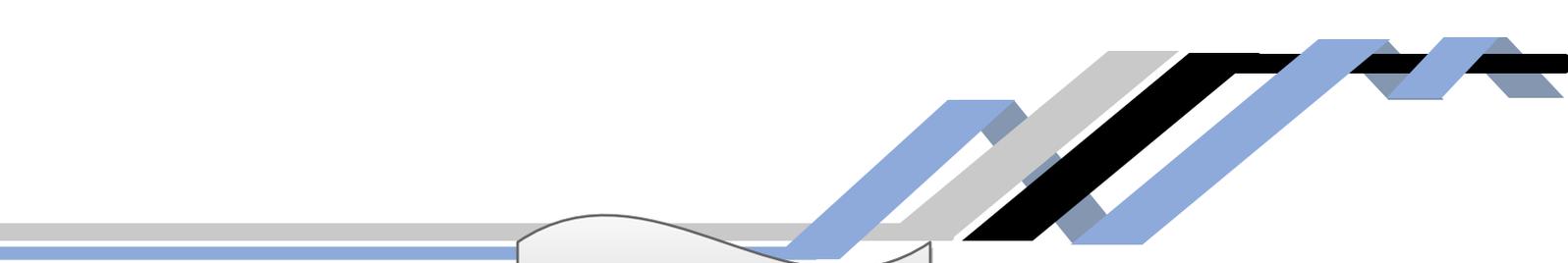
DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Sasaran	4
1.4. Prinsip	5
1.5. Ruang lingkup	6
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.7 Manfaat.....	7
1.8 Pengertian Umum.....	8
BAB II METODE SURVEI	11
2.1 Periode Survei	11
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	11
2.2.1 Persiapan	12
2.2.2 Pengumpulan Data	14
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	14
2.2.4 Penyusunan Laporan	15
BAB III HASIL PENGUKURAN	16
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	16
BAB IV PENUTUP	18
4.1. Kesimpulan	18
4.2 Rekomendasi	18
Lampiran I Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2020 Pemerintah Kabupaten Tanah Laut	
Lampiran II Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat masing – masing SKPD	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tahapan Survei..... 11



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... 17





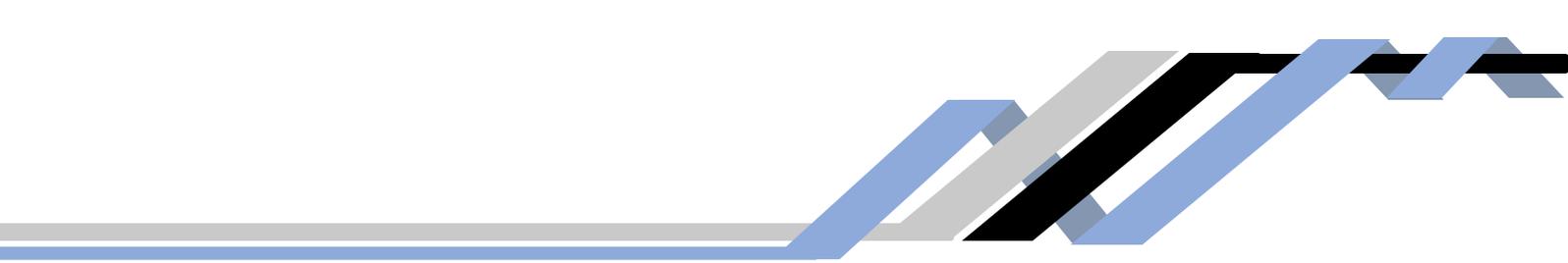
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang

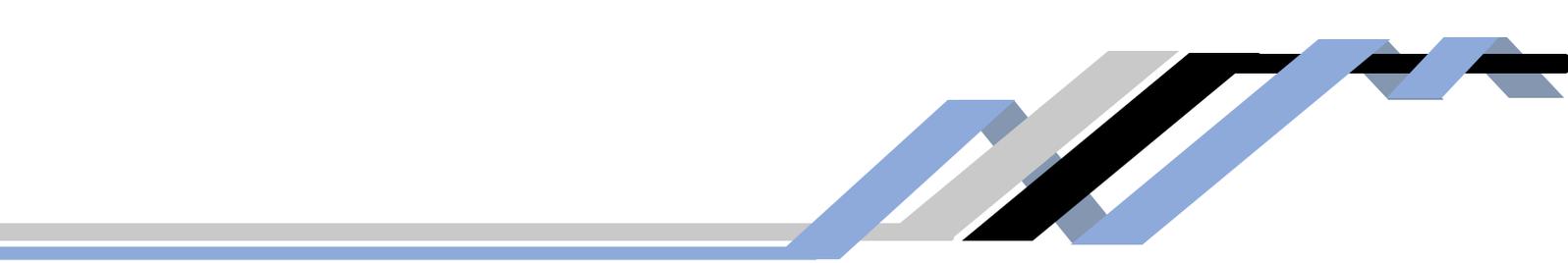


disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor



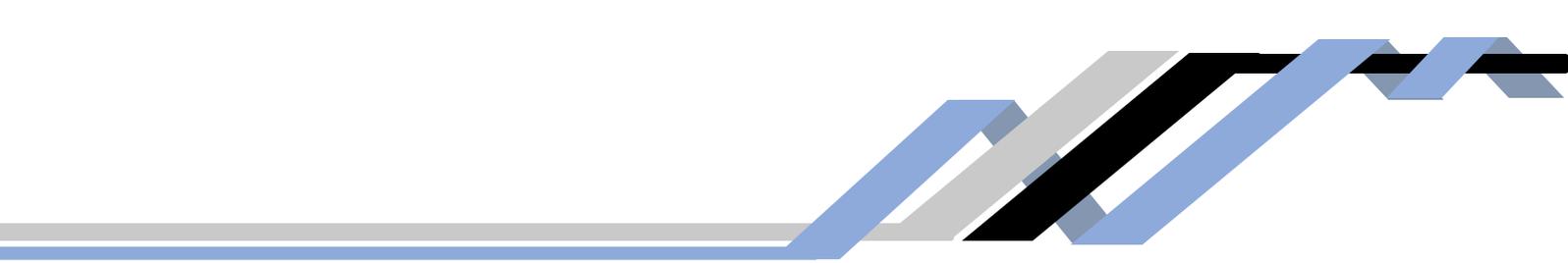
46 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Tanah Laut.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, maka diterbitkanlah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2021 ini Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Tanah Laut telah melakukan Rekapitulasi Pengukuran Survei Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada SKPD/Unit Kerja yang ada di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja SKPD/Unit Pelayanan, yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- 
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada SKPD sebagai penyelenggara pelayanan publik.
 5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh SKPD.
 6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
 7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan SKPD.
 8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh SKPD sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Sasaran

Sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 meliputi :

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

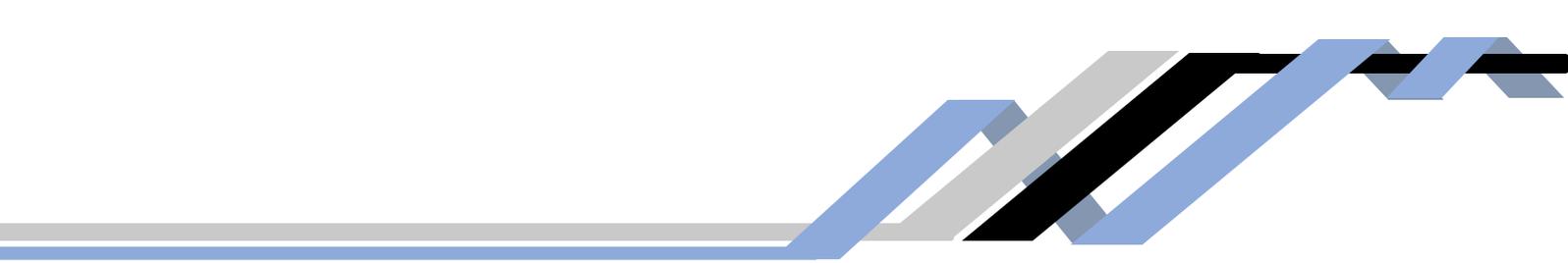
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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.

6. Kompetensi Pelaksanaan **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan 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).

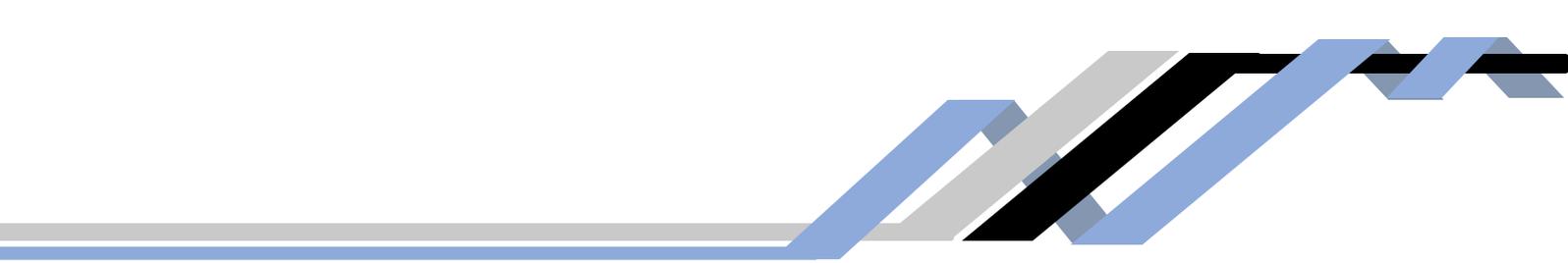
Catatan :

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

1.7 Manfaat

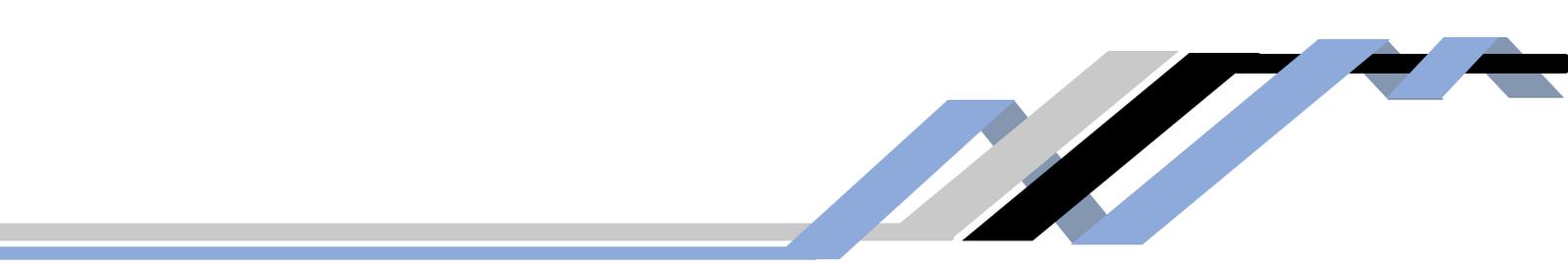
Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh beberapa manfaat, antara lain :

- 
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 Daerah Kabupaten.
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.8 Pengertian Umum

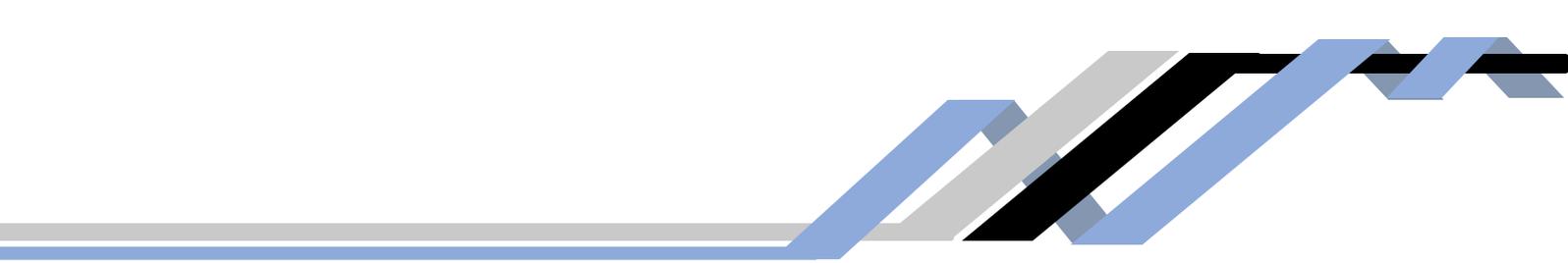
Sesuai Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap



penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
 14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II METODE SURVEI

2.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Dalam Pembahasan Kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak SKPD.
2. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dengan SKPD menyusun jadwal pengumpulan data.
3. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

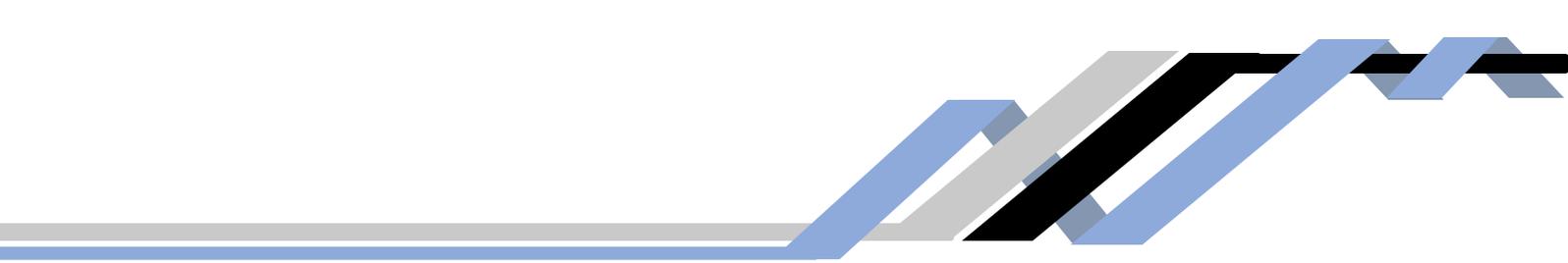
Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jeni ataupun unit layanan.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Berisikan Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Berisikan Identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas digunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.



Bagian III : Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

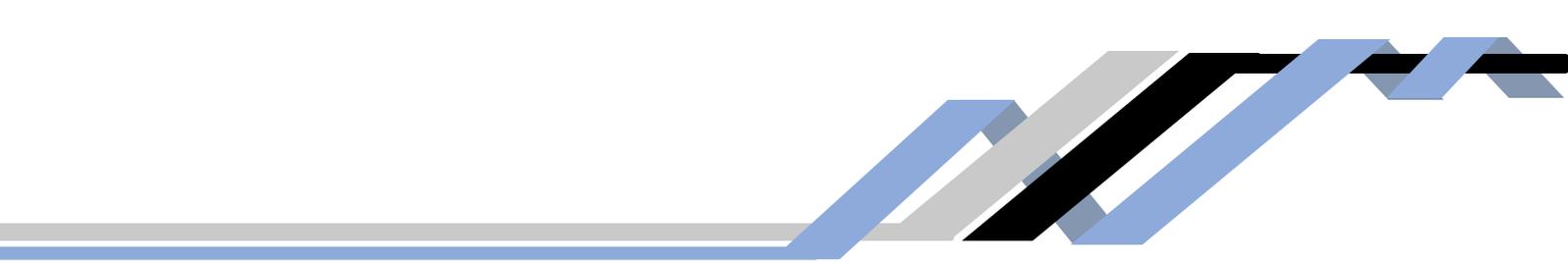
3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan bersifat kualitatif yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Penetapan Jumlah Responden



Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

c) Lokasi dan Waktu Pengumpulan

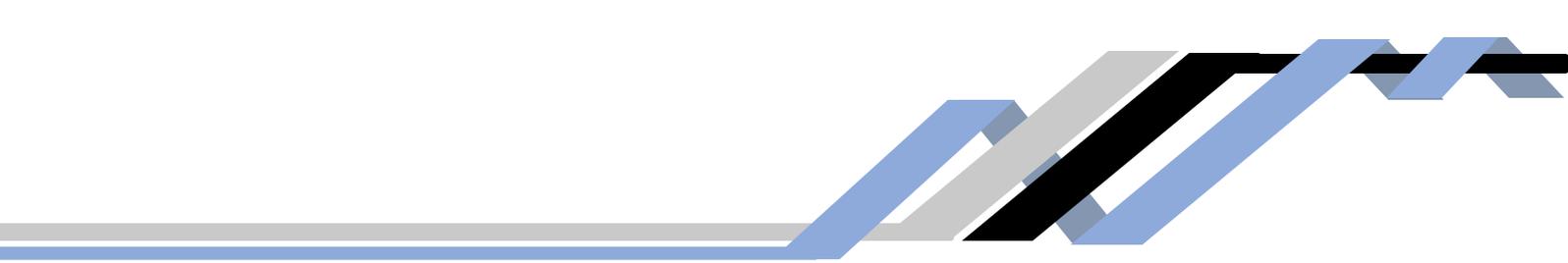
Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk atau di lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang



bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting menyajikan informasi tentang perkembangan SKPD dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

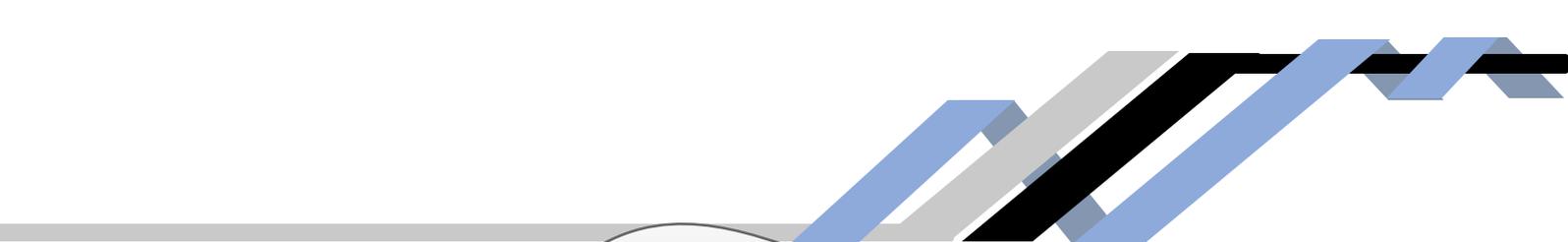
1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor rekap **Survei Kepuasan Masyarakat untuk seluruh SKPD Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut sebesar : 84,53** maka kinerja SKPD berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88.30.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dari Lampiran dapat dilihat bahwa SKPD yang memiliki Nilai Survey Kepuasan Masyarakat tertinggi adalah Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan nilai 95,72 (Kategori A : Sangat Baik), sedangkan SKPD dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat terendah adalah Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan dengan nilai 77,39 (Kategori B : Baik). Hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan SKPD pada umumnya sangat baik dan sudah merasa sangat puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.



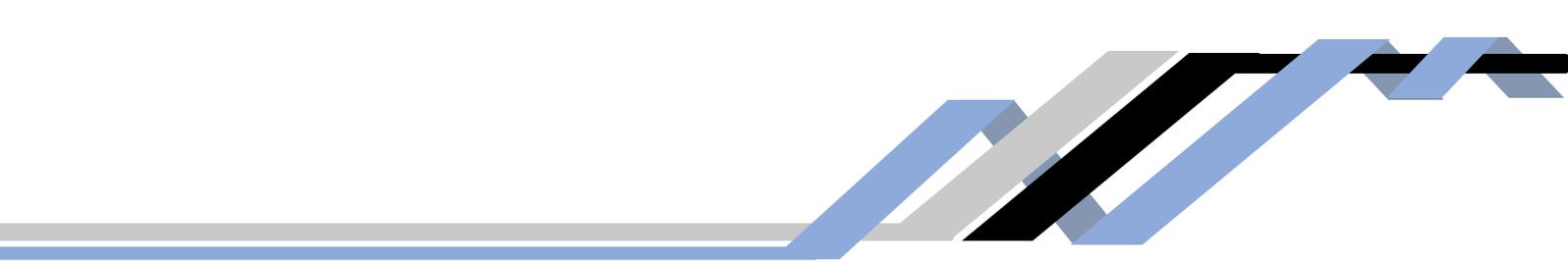
BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada SKPD/Unit pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh yaitu **84,53 (Kategori B : Baik)**.
- b. ada beberapa SKPD/Unit Pelayanan yang unsur pelayanannya dianggap paling memuaskan oleh responden dan mencapai angka 4,00, yang terdapat pada Bappeda, BPKAD, BPBD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Kecamatan Pelaihari, Kecamatan Panyipatan, Kecamatan Jorong, Kecamatan Kintap, Kecamatan Batu Ampar dan Kecamatan Bumi Makmur. Sedangkan unsur pelayanan yang kurang memuaskan dengan angka dibawah 3,00 terdapat pada Badan Kesbangpol, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, dan UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada serta upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.

- 
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
 - d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
 - e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
 - f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
 - g. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, survei bisa dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



LAMPIRAN I

**REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021
PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT**

No	Nama Satuan Kerja	Nilai SKM 2020	Penilaian SKM Tahun 2021				Keterangan
			Nilai SKM 2021	Unsur Penilaian		Nama Unsur	
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Sekretariat Daerah	81,99	86,73	3,33	3,73	Terendah : Kenyamanan Pelayanan Lingkungan / Sarana dan Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
2	Sekretariat DPRD	82,75	82,76	3,11	3,52	Terendah : Waktu Penyelesaian Pelayanan Tertinggi : Pelaksanaan Program Kegiatan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
3	Inspektorat	80,07	83,14	3,08	3,93	Terendah : Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Tertinggi : Biaya / Tarif	Naik dibandingkan dengan thn lalu
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	79,75	79,81	3,01	4,00	Terendah : Sarana dan Prasarana Tertinggi : Biaya/Tarif Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
5	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	89,32	83,80	3,11	3,92	Terendah : Waktu Penyelesaian Tertinggi : Biaya / Tarif Pelayanan	Turun dibandingkan dengan thn lalu
6	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	93,24	94,16	3,55	4,00	Terendah : Sarana dan Prasarana Pelayanan Tertinggi : Biaya / Tarif Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
7	Badan Pendapatan Daerah	88,76	81,07	3,01	3,77	Terendah : Kualitas Sarana dan Prasarana Tertinggi : Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Turun dibandingkan dengan thn lalu
8	Badan Kesbangpol	79,34	85,98	1,55	3,53	Terendah : Penanganan Pengaduan Tertinggi : Waktu Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
9	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	82,81	83,82	3,25	4,00	Terendah : Persyaratan Pelayanan Tertinggi : Kewajaran Biaya Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu

No	Nama Satuan Kerja	Nilai SKM 2020	Penilaian SKM Tahun 2021				Keterangan
			Nilai SKM 2021	Unsur Penilaian			
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	
10	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	94,22	83,64	3,09	3,98	Terendah : Waktu Penyelesaian	Turun dibandingkan
						Tertinggi : Biaya / Tarif	dengan thn lalu
11	Dinas Kesehatan	83,53	83,69	3,20	3,61	Terendah : Waktu Penyelesaian	Naik dibandingkan
						Tertinggi : Biaya / Tarif	dengan thn lalu
12	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Pertanahan	77,39	77,39	3,08	3,32	Terendah : Kemudahan Prosedur	Sama dengan thn lalu
						Tertinggi : Kenyamanan Lingkungan	
13	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	87,95	88,04	3,13	3,22	Terendah : Persyaratan Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
						Tertinggi : Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	
14	Dinas Sosial	89,88	87,11	3,35	3,83	Terendah : Persyaratan Pelayanan	Turun dibandingkan
						Tertinggi : Keadilan Mendapatkan Pelayanan	dengan thn lalu
15	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	82,28	82,06	3,12	3,50	Terendah : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Turun dibandingkan
						Tertinggi : Sarana dan Prasarana	dengan thn lalu
16	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	85,41	89,28	3,00	4,00	Terendah : Kompetensi Pelaksana	Naik dibandingkan
						Tertinggi : Biaya / Tarif	dengan thn lalu
17	Dinas Komunikasi dan Informatika	81,50	80,20	2,93	3,79	Terendah : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Turun dibandingkan
						Tertinggi : Biaya / Tarif	dengan thn lalu
18	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan	95,26	95,72	3,72	4,00	Terendah : Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
						Tertinggi : Biaya / Tarif Pelayanan	

No	Nama Satuan Kerja	Nilai SKM 2020	Penilaian SKM Tahun 2021				Keterangan
			Nilai SKM 2021	Unsur Penilaian			
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	
19	Dinas Pariwisata	80,67	81,10	3,12	3,72	Terendah : Biaya / Tarif Tertinggi : Sarana dan Prasarana	Naik dibandingkan dengan thn lalu
20	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	83,69	83,16	3,08	4,00	Terendah : Ketepatan Waktu Pelayanan Tertinggi : Kewajaran Biaya Pelayanan	Turun dibandingkan dengan thn lalu
21	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	87,68	89,54	3,45	3,89	Terendah : Kewajaran dan Kepastian Biaya Pelayanan Tertinggi : Kenyamanan dan Lingkungan Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
22	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	97,08	88,97	2,92	3,36	Terendah : Kejelasan Petugas Pelayanan Tertinggi : Kemampuan Petugas Pelayanan	Turun dibandingkan dengan thn lalu
23	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Perdagangan	79,95	79,06	3,00	3,53	Terendah : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Tertinggi : Sarana dan Prasarana	Turun dibandingkan dengan thn lalu
24	Dinas Perhubungan						
	UPT Terminal	85,86	83,01	3,21	3,49	Terendah : Keadilan Mendapatkan Pelayanan Tertinggi : Kecepatan Pelayanan	Turun dibandingkan dengan thn lalu
	UPT Pelabuhan dan Penyeberangan	88,76	80,06	3,04	3,35	Terendah : Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan Tertinggi : Kesopanan dan Keramahan Petugas	Turun dibandingkan dengan thn lalu
	UPT Pengujian Kendaraan Bermotor	81,46	82,19	2,99	3,51	Terendah : Kewajaran biaya/tarif pelayanan Tertinggi : Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
25	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	86,14	85,64	3,18	4,00	Terendah : Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Tertinggi : Kewajaran Biaya	Turun dibandingkan dengan thn lalu

No	Nama Satuan Kerja	Nilai SKM 2020	Penilaian SKM Tahun 2021				Keterangan
			Nilai SKM 2021	Unsur Penilaian			
				Nilai Terendah	Nilai Tertinggi	Nama Unsur	
36	Kecamatan Batu Ampar	80,14	87,01	3,87	4,00	Terendah : 1. Waktu Pelayanan 2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
						Tertinggi : 1. Perilaku Pelaksana Pelayanan 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan 3. Sarana dan Prasarana Pelayanan	
37	Kecamatan Tambang Ulang	80,10	80,26	3,16	3,32	Terendah : Sarana dan Prasarana Pelayanan Tertinggi : Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Naik dibandingkan dengan thn lalu
38	Kecamatan Bati-Bati	79,33	81,13	3,12	3,88	Terendah : Persyaratan Tertinggi : Sarana dan Prasarana Pelayanan	Naik dibandingkan dengan tahun lalu
39	Kecamatan Kurau	85,31	85,48	3,13	3,22	Terendah : Persyaratan Tertinggi : Maklumat Pelayanan	Naik dibandingkan dengan tahun lalu
40	Kecamatan Bumi Makmur	96,40	91,44	3,56	4,00	Terendah : Prosedur Tertinggi : Biaya / Tarif	Turun dibandingkan dengan tahun lalu
Total Nilai IKM		84,59	84,53				

LAMPIRAN II

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.440
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.410
3	Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.340
4	Kewajaran Biaya / Tarif dan Maklumat Pelayanan	3.670
5	Kesesuaian Produk Jenis Pelayanan	3.420
6	Kompetensi Pelaksana	3.390
7	Kesopanan dan Keramahan Perilaku Pelaksanaan	3.530
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.730
9	Kenyamanan Pelayanan Lingkungan / Sarana dan Prasarana	3.330
Jumlah Responden		204 orang
IKM Unit Pelayanan		86.730
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.260
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.160
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.110
4	Pelaksanaan Program Kegiatan	3.520
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.210
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.250
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3.430
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.460
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.420
Jumlah Responden		160 orang
IKM Unit Pelayanan		82.760
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN INSPEKTORAT KABUPATEN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.253
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.080
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.033
4	Biaya / Tarif	3.933
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.487
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.187
7	Perilaku Pelaksanaan	3.313
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.353
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.320
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		83.140
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN PERENCANAAN DAERAH**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.070
2	Prosedur	3.110
3	Waktu Penyelesaian	3.020
4	Biaya / Tarif	4.000
5	Produk Layanan	3.130
6	Kompetensi Pelaksana	3.070
7	Perilaku Pelaksanaan	3.170
8	Sarana dan Prasarana	3.010
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.450
Jumlah Responden		115 orang
IKM Unit Pelayanan		79.810
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.272
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.290
3	Waktu Penyelesaian	3.110
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.921
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.200
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.221
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3.238
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.162
9	Sarana dan Prasarana	3.755
Jumlah Responden		290 orang
IKM Unit Pelayanan		83.803
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.910
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.750
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.840
4	Biaya / Tarif Pelayanan	4.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.860
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.820
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3.820
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.550
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.670
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		94.160
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.131
2	Prosedur Pelayanan	3.131
3	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	3.166
4	Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan	3.462
5	Ketentuan Produk dan spesifikasi Pelayanan	3.069
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.193
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.262
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.007
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.766
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		81.073
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.450
2	Prosedur Pelayanan	2.650
3	Waktu Pelayanan	3.530
4	Biaya Tarif Pelayanan	2.310
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.210
6	Kompetensi Pelaksana	2.130
7	Perilaku Pelaksana	3.120
8	Penanganan Pengaduan	1.550
9	Sarana dan Prasarana	2.430
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		85.980
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.253
2	Prosedur Pelayanan	3.260
3	Kecepatan Pelayanan	3.533
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4.000
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.273
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.307
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.300
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.287
9	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.267
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		83.820
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.187
2	Prosedur Pelayanan	3.153
3	Waktu Penyelesaian	3.093
4	Biaya / Tarif	3.980
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.193
6	Kompetensi Pelayanan	3.213
7	Perilaku Pelaksana	3.293
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.433
9	Sarana dan Prasarana	3.693
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		83.640
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS KESEHATAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.254
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.281
3	Waktu Penyelesaian	3.199
4	Biaya / Tarif	3.611
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.287
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.346
7	Perilaku Pelaksana	3.351
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.229
9	Sarana dan Prasarana	3.600
Jumlah Responden		2850 orang
IKM Unit Pelayanan		83.690
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG
DAN PERTANAHAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Kesesuaian Persyaratan	3.290
2	Kemudahan Prosedur	3.080
3	Kecepatan Waktu	3.280
4	Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan dengan Ketentuan	3.290
5	Kemampuan Petugas	3.280
6	Sikap (Kesopanan dan Keramahan)	3.170
7	Kenyamanan Lingkungan	3.320
8	Keamanan Waktu Pelayanan	3.120
9	Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan	3.290
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		77.390
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.131
2	Prosedur Pelayanan	3.146
3	Kecepatan Pelayanan	3.171
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.211
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.166
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.171
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.201
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.216
9	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.171
Jumlah Responden		165 orang
IKM Unit Pelayanan		88.040
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS SOSIAL**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.350
2	Prosedur Pelayanan	3.510
3	Kecepatan Pelayanan	3.500
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.440
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.570
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.470
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.460
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.420
9	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.830
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		87.110
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.240
2	Prosedur Pelayanan	3.250
3	Waktu Pelayanan	3.170
4	Biaya / Tarif	3.380
5	Produk Pelayanan	3.320
6	Kompetensi Pelaksanaan	3.280
7	Perilaku Pelaksanaan	3.300
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.120
9	Sarana dan Prasarana	3.500
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		82.060
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.600
2	Prosedur Pelayanan	3.640
3	Waktu Penyelesaian	3.653
4	Biaya / Tarif	4.000
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.693
6	Kompetensi Pelaksana	3.000
7	Perilaku Pelaksana	3.587
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.607
9	Sarana dan Prasarana	3.153
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		89.280
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.140
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.070
3	Waktu Penyelesaian	3.050
4	Biaya / Tarif	3.790
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.080
6	Kompetensi Pelaksana	3.110
7	Perilaku Pelaksana	3.110
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.930
9	Sarana dan Prasarana	3.620
Jumlah Responden		73 orang
IKM Unit Pelayanan		80.200
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS KETAHANAN PANGAN DAN PERIKANAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.807
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.860
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.860
4	Biaya / Tarif Pelayanan	4.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.907
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.747
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3.907
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.953
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.767
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		95.720
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PARIWISATA**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.300
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.170
3	Waktu Penyelesaian	3.210
4	Biaya/Tarif	3.120
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.200
6	Kompetensi Pelaksana	3.180
7	Perilaku Pelaksana	3.190
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.360
9	Sarana dan Prasarana	3.720
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		81.100
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.220
2	Prosedur Pelayanan	3.240
3	Ketepatan Waktu Pelayanan	3.080
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4.000
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.260
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.200
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.360
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.140
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.740
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		83.160
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Kesesuaian Pelayanan	3.533
2	Prosedur Pelayanan	3.593
3	Kecepatan Pelayanan	3.540
4	Kewajaran dan Kepastian Biaya Pelayanan	3.447
5	Ketentuan dan Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.553
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.527
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3.533
8	Penanganan Pengaduan	3.667
9	Kenyamanan dan Lingkungan Pelayanan	3.893
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		89.540
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK,
KELUARGA BERENCANA, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Prosedur Pelayanan	3.327
2	Kecepatan Pelayanan	3.113
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.920
4	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	3.287
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.360
6	Keterampilan Memberikan Pelayanan	3.120
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.293
8	Penyelesaian Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan	3.333
9	Kerjasama dengan Instansi Lain	3.307
10	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.153
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		88.970
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN PERDAGANGAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.160
2	Prosedur Pelayanan	3.150
3	Waktu Pelayanan	3.240
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.260
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.250
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.250
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.010
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.000
9	Sarana dan Prasarana	3.430
Jumlah Responden		100 orang
IKM Unit Pelayanan		79.060
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN
UPT. PELABUHAN DAN PENYEBRANGAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.250
2	Prosedur Pelayanan	3.290
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.100
4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3.040
5	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.160
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3.310
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.350
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.070
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.290
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		80.060
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN
UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.230
2	Prosedur Pelayanan	3.270
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.240
4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	2.990
5	Kesesuaian Produk Pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.360
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3.350
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.380
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.280
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.510
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		82.190
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN
UPT. TERMINAL DAN PERPARKIRAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.220
2	Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan	3.350
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan	3.290
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.350
5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	3.320
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.280
7	Kecepatan Pelayanan	3.490
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.210
9	Kesopanan dan Keramahan	3.400
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		83.010
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.320
2	Prosedur Pelayanan	3.275
3	Kecepatan Pelayanan	3.216
4	Kewajaran Biaya	4.000
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.242
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.301
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.569
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.183
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.758
Jumlah Responden		154 orang
IKM Unit Pelayanan		85.640
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS TANAMAN PANGAN, HORTIKULTURA
DAN PERKEBUNAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.327
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.327
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.240
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.700
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.187
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.280
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3.340
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.087
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.700
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		83.010
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.317
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.367
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.206
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.661
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.170
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.367
7	Perilaku Pelaksanaan Pelayanan	3.361
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.294
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.483
Jumlah Responden		180 orang
IKM Unit Pelayanan		83.524
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN DINAS TENAGA KERJA DAN PERINDUSTRIAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.440
2	Prosedur Pelayanan	3.480
3	Kecepatan Pelayanan	3.460
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.575
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.500
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.495
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.485
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.470
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.705
Jumlah Responden		200 orang
IKM Unit Pelayanan		87.718
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN SATPOL PP DAN DAMKAR**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.680
2	Prosedur Pelayanan	3.533
3	Kecepatan Pelayanan	3.527
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.840
5	Kesesuaian Produk Layanan yang Tercantum dalam Standar Pelayanan	3.573
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.567
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.547
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.540
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan Petugas	3.613
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		89.970
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN PELAIHARI**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.100
2	Prosedur	3.153
3	Waktu Pelayanan	3.087
4	Biaya / Tarif	4.000
5	Produk Layanan	3.080
6	Kompetensi Pelaksana	3.067
7	Perilaku Pelaksana	3.073
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.033
9	Sarana dan Prasarana	3.927
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		81.920
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN TAKISUNG**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.813
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.753
3	Waktu Penyelesaian	3.520
4	Biaya / Tarif	3.773
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.480
6	Kompetensi Pelaksana	3.500
7	Perilaku Pelaksana	3.653
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.753
9	Sarana dan Prasarana	3.860
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		82.300
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN PANYIPATAN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.490
2	Prosedur Pelayanan	3.690
3	Kecepatan Pelayanan	3.610
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4.000
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.510
6	Kompetensi Kemampuan Petugas	3.380
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.550
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.230
9	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3.830
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		88.800
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN BAJUIN**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.100
2	Prosedur Pelayanan	3.130
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.230
4	Kewajaran Biaya/Tarif	3.510
5	Kesesuaian Produk dan Standar Pelayanan	3.180
6	Kemampuan/Kompetensi Petugas	3.190
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.290
8	Sarana dan Prasarana	3.300
9	Penanganan Pengaduan	3.390
Jumlah Responden		180 orang
IKM Unit Pelayanan		83.640
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN JORONG**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.193
2	Prosedur Pelayanan	3.180
3	Kecepatan Pelayanan	3.013
4	p	4.000
5	Kesesuaian Pelayanan	3.113
6	Keadilan dalam Pelayanan	3.253
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.287
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.027
9	Penanganan Pengaduan dalam Pelayanan	3.340
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		80.870
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN KINTAP**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.440
2	Prosedur Pelayanan	3.433
3	Kecepatan Pelayanan	3.154
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4.000
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.320
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.347
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.327
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.313
9	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.807
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		81.850
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN BATU AMPAR**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.967
2	Prosedur Pelayanan	3.973
3	Waktu Pelayanan	3.867
4	Biaya / Tarif Pelayanan	0.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.867
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.967
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4.000
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	4.000
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	4.000
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		87.010
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN TAMBANG ULANG**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan Pelayanan	3.207
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.300
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.267
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.280
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.220
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.320
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.240
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.160
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.193
Jumlah Responden		150 orang
IKM Unit Pelayanan		80.260
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN BATI - BATI**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.116
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3.161
3	Waktu Penyelesaian	3.186
4	Kewajaran Biaya / Tarif Pelayanan	3.166
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.146
6	Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.151
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.276
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.879
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.156
Jumlah Responden		200 orang
IKM Unit Pelayanan		81.130
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN KURAU**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.131
2	Prosedur	3.146
3	Waktu Pelayanan	3.171
4	Biaya / Tarif	3.211
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.166
6	Kompetensi Pelayanan	3.171
7	Perilaku Pelaksana	3.201
8	Maklumat Pelayanan	3.216
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.170
Jumlah Responden		182 orang
IKM Unit Pelayanan		85.480
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99

**HASIL PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN KECAMATAN BUMI MAKMUR**

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1	Persyaratan	3.660
2	Prosedur	3.560
3	Waktu Pelayanan	3.590
4	Biaya / Tarif	4.000
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.680
6	Kompetensi Pelayanan	3.720
7	Perilaku Pelaksana	3.600
8	Maklumat Pelayanan	3.700
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.760
Jumlah Responden		303 orang
IKM Unit Pelayanan		91.440
Mutu Pelayanan		:
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00
B (Baik)		: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99