



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Pahlawan 110, Telp. (031) 3524001 – 3524011
SURABAYA - 60174

Surabaya, 29 Desember 2023

Nomor : 005/5221/022.2/2023
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Penyerahan Laporan Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023 Semester II

Kepada
Yth. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Jawa Timur
di
SURABAYA

Menindaklanjuti surat dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur Nomor: 000.8.3.4/49638/031.3/2023 tanggal 28 Desember 2023, perihal sebagaimana pokok surat, bersama ini disampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2023 Semester II pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.terima kasih.

a.n. GUBERNUR JAWA TIMUR
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
u.b.
Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa



Dr. ENDY ALIM ABDI NUSA, S.IP., MM
Pembina Tk I
NIP. 19780308 200604 1 013

-
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2023
SEMESTER II

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP	8
3.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB IV. KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuisisioner	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	17

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 Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa 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 di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM 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.

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat semester II memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kerja	Hari
Persiapan	Juli 2023	8	
Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	60	
Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	10	
Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur dalam kurun waktu 6 bulan (semester II) adalah sebanyak 300 Penerima Layanan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 169 orang.

TABEL 1. KREJCIE & MORGAN									
N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	1000000	384

Note: N is Population Size; S is Sample Size Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

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

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

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Realisasi Tindak Lanjut (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PROVINSI JAWA TIMUR	Semester 2 (Juli – Desember)	3,85	3,82	3,81	3,92	3,82	3,83	3,88	3,91	3,85	3,85	A (Sangat Baik)	169	Elektronik (E-SUKMA)	1. Kecepatan Pelayanan (U3) 2. Prosedur Pelayanan (U2) 3. Kesesuaian Pelayanan (U5)	117%
		Rata-Rata Tahunan	96	95	95	98	95	96	97	98	96	96,3	A (Sangat Baik)	169			

*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan Pelayanan mendapat nilai terendah 3,81, Prosedur Pelayanan, dan Kesesuaian Pelayanan sama-sama mendapatkan nilai terendah yaitu 3.82.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif, Penangan Pengaduan, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan skor tertinggi dari ke sembilan nilai unsur.

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

- Kecepatan Pelayanan dalam Penyelesaian pengaduan masih menjadi kendala bagi Biro Pengadaan Barang/Jasa dikarenakan terbatasnya Sumber Daya Manusia yang ada pada unit pelayanan pengadaan barang/jasa dan banyaknya pengaduan/pelayanan pengadaan barang/jasa pemerintah membuat proses pelayanan membutuhkan waktu;
- Keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap pengadaan barang/jasa pemerintah oleh masyarakat yang ingin mengajukan diri sebagai penyedia pada layanan pengadaan barang/jasa pemerintah menjadikan unsur Persyaratan mendapatkan nilai terendah. Yang mana persyaratan tersebut sebenarnya sudah dapat diakses melalui media sosial / *helpdesk* biro Pengadaan Barang/Jasa;
- Adanya perbedaan ruang kantor pada setiap jenis pelayanan membuat masyarakat sedikit kebingungan saat akan berkunjung. Dikarenakan pelayanan LPSE yang berada di lantai 6 dan Pelayanan E-Katalog Lokal berada di lantai 3 membuat masyarakat terkadang salah tujuan tempat 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.

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	Penambahan SDM pada unit pelayanan	√	√	√	√	Bagian Humas
2	Prosedur Pelayanan	Peningkatan Sosialisasi Persyaratan Pengadaan melalui Digitalisasi	√	√	√	√	Bagian Humas
3	Kesesuaian Pelayanan	Melakukan koordinasi terhadap staf <i>front office</i> agar dapat memberikan petunjuk lokasi pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	√	√	√	√	Bagian Humas

4.3 Tren Nilai SKM

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan II) di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

BAB IV. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 96.25. Nilai IKM di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan II);
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 169 orang/responden telah memberikan survey terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
3. Dari hasil laporan SKM Triwulan II Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Surabaya, 29 Desember 2023



Dr. ENDY ALIM ABDI NUSA, S.IP., MM.

Pembina Tk. 1

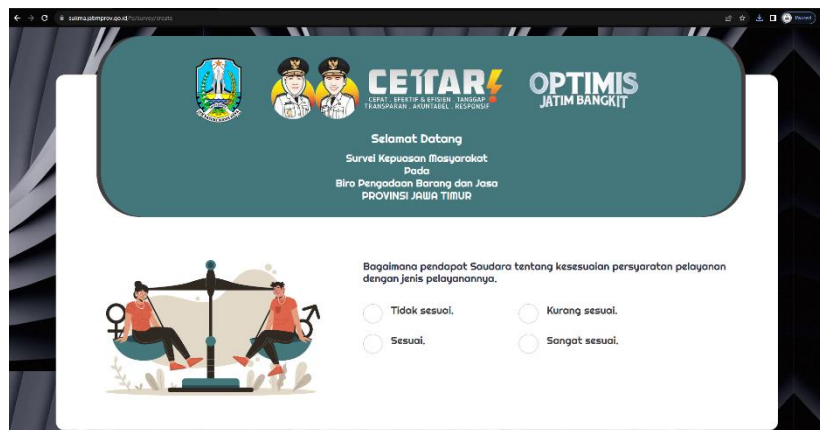
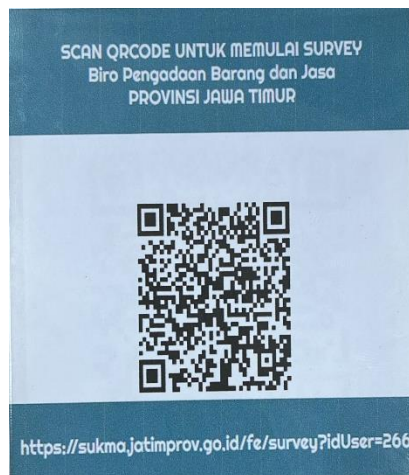
NIP. 19780308 200604 1 013

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Biro Pengadaan Barang/Jasa	https://bit.ly/SKM_BIROPBJ_2023

1. Kuisisioner



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRÉ

2. Hasil Olah Data SKM

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**
UNIT PELAYANAN : BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
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	0
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
8	4	3	3	4	3	3	3	4	3	0
9	3	2	2	4	2	3	3	2	2	0
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
14	3	3	3	4	3	4	3	4	3	0
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	0
16	3	2	2	4	3	3	4	4	3	0
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
18	3	4	3	4	4	3	4	4	3	0
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
22	4	3	4	4	4	4	3	4	3	0
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
26	4	3	4	4	3	4	4	4	3	0
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
31	4	4	3	4	3	4	4	4	4	0
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
33	3	3	2	4	3	3	3	3	2	0
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
35	4	3	3	4	3	3	4	4	3	0
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
48	3	3	3	3	3	3	4	3	3	0
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
53	3	3	3	3	2	3	4	3	4	0
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
60	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
67	4	4	3	3	3	4	3	3	4	0
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
72	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
91	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
108	4	3	3	3	4	4	4	4	4	0
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3	0
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
133	4	3	3	4	3	4	4	4	4	0
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
169	3	3	3	3	3	3	3	4	3	0
Nilai /Unsur	651	645	644	662	645	648	656	660	651	
NRR / pertanyaan	3,852	3,817	3,811	3,917	3,817	3,834	3,882	3,905	3,852	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,428	0,424	0,423	0,435	0,424	0,426	0,431	0,433	0,428	
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
IKM Unit pelayanan								3,850	96,255	

Keterangan :
- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)
NRR Per Unsur
NRR tertimbang

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,852
U2	Prosedur Pelayanan	3,817
U3	Kecepatan Pelayanan	3,811
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,917
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,817
U6	Kompetensi Petugas	3,834
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,882
U8	Penanganan Pengaduan	3,905
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,852

IKM UNIT PELAYANAN : 96,25

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	1,18	1,78	0,00	1,18	0,00	0,00	0,59	1,78
Baik	14,79	15,98	15,38	8,28	15,98	16,57	11,83	8,28	11,24
Sangat Baik	85,21	82,84	82,84	91,72	82,84	83,43	88,17	91,12	86,98
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	169	169	169	169	169	169	169	169	169

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	2	3	0	2	0	0	1	3
Baik	25	27	26	14	27	28	20	14	19
Sangat Baik	144	140	140	155	140	141	149	154	147
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	169	169	169	169	169	169	169	169	169

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,917
U6	Kompetensi Petugas	3,834
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,882
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,817
U8	Penanganan Pengaduan	3,905
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,852
U2	Prosedur Pelayanan	3,817
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,852
U3	Kecepatan Pelayanan	3,811

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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E