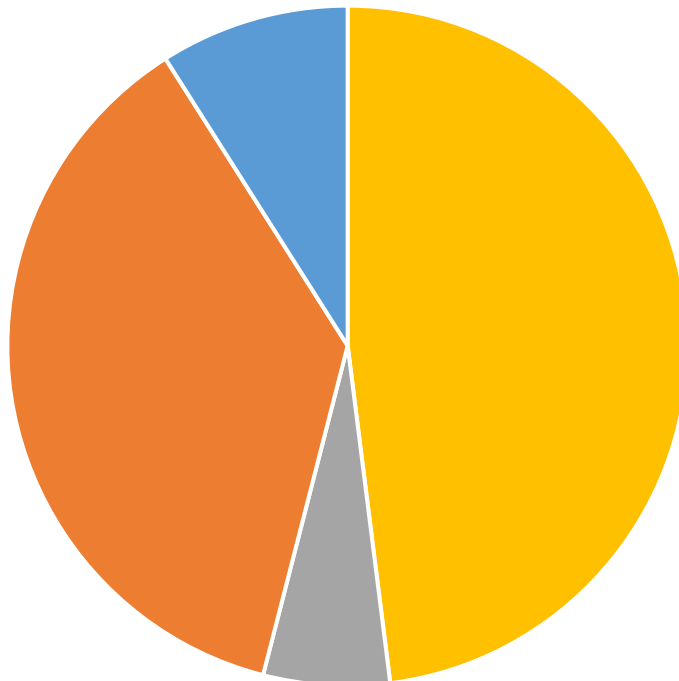




BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SUKABUMI



**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT SEMESTER I
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi dapat diselesaikan.

Melalui Laporan ini dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari setiap masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendapatkan gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan sehingga dapat diketahui kinerja aparatur dan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi.

Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka upaya perbaikan pelayanan lebih lanjut, kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 belumlah menunjukan tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan sangat diharapkan. Semoga melalui laporan ini dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi lebih lanjut dalam upaya upaya peningkatan pelayanan dan Kinerja bagi aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi

Palabuhanratu, Juli 2025

Kepala,



HERDY SOMANTRI SUBANDI, S.IP., M.SI

Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19800425 200801 1 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 6

BAB III PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 7

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

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2 Rencana Tindak Lanjut 11

4.3 Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)..... 12

BAB V KESIMPULAN 13

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 14

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 mengamalkan 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 Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Sukabumi, 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 Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Nomor 94 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi (Berita Daerah Kabupaten Sukabumi Tahun 2021 Nomor 94).

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 yang telah diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi.

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 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (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 Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data:

- a. Lokasi
 - Ruang Pelayanan Kantor Badan Pendapatan Daerah
 - Kantor BJB KCP Kota Sukabumi (Unit Pelayanan Pajak)
- b. Waktu

Sesuai dengan Jam Kerja

2.4 Waktu Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Bulan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2025	2
2.	Pengumpulan Data	April 2025	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 101 orang.

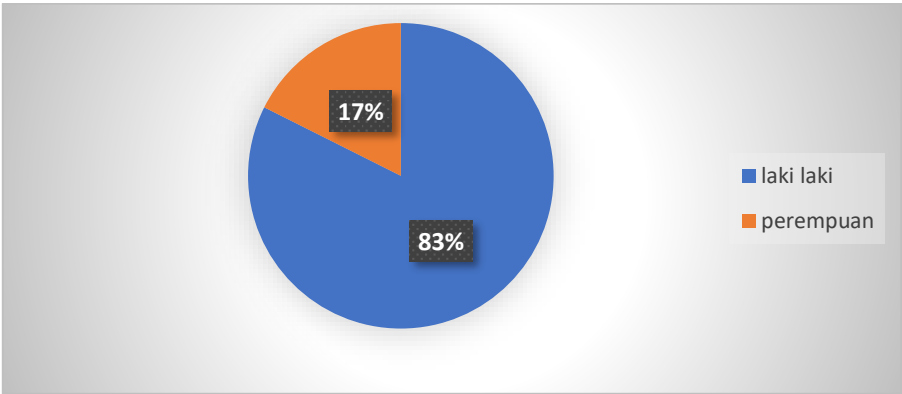
BAB III
PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden yaitu sebanyak 83% (84 orang) berjenis kelamin laki-laki dan 17% (17 orang) berjenis kelamin perempuan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Responden Kategori Jenis Kelamin

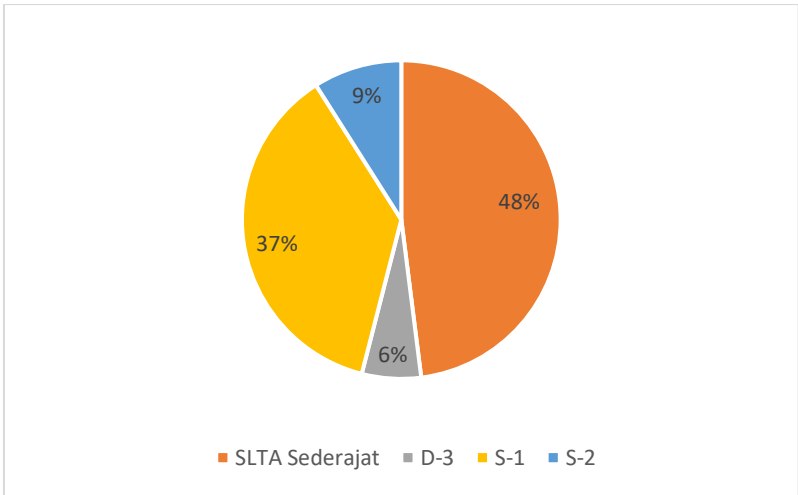
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki Laki	84	83%
2	Perempuan	17	17%



Responden berdasarkan Kategori Pendidikan sebanyak 48% untuk SLTA Sederajat, D3 sebanyak 6% selanjutnya untuk Sarjana (Strata 1) sebanyak 37%, berpendidikan Magister (Strata 2) 9%., dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Responden Kategori Pendidikan

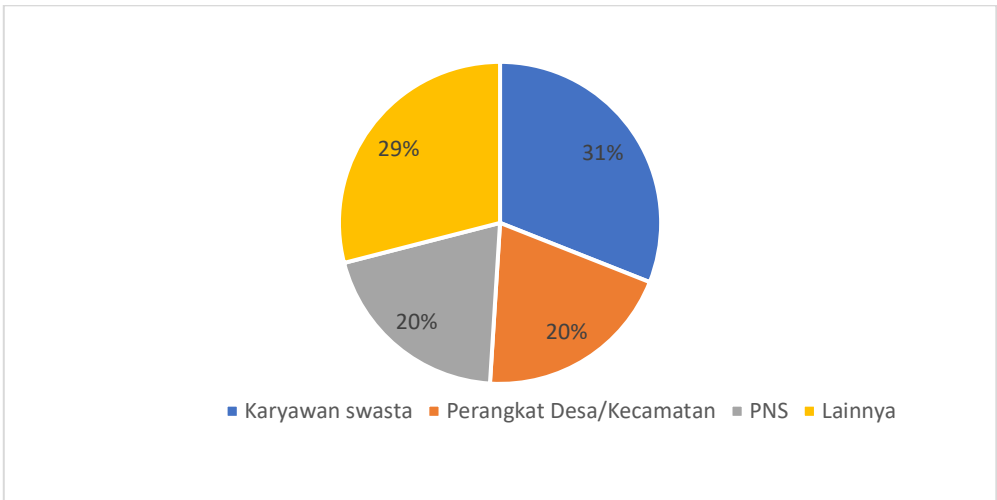
No	Pendidikan	Jumlah	%
1	SLTA Sederajat	49	48%
2	D-1,2,3	6	6%
3	S-1	37	37%
4	S-2	9	9%



Responden berdasarkan jenis pekerjaannya yaitu sebanyak 31% (32 orang) bekerja sebagai Karyawan Swasta, 29% (29 orang) bekerja di sektor lainnya, 20% (20 orang) bekerja sebagai PNS dan 20% (20 orang) sebagai Perangkat Desa/Kecamatan., dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3
Responden Kategori Pekerjaan

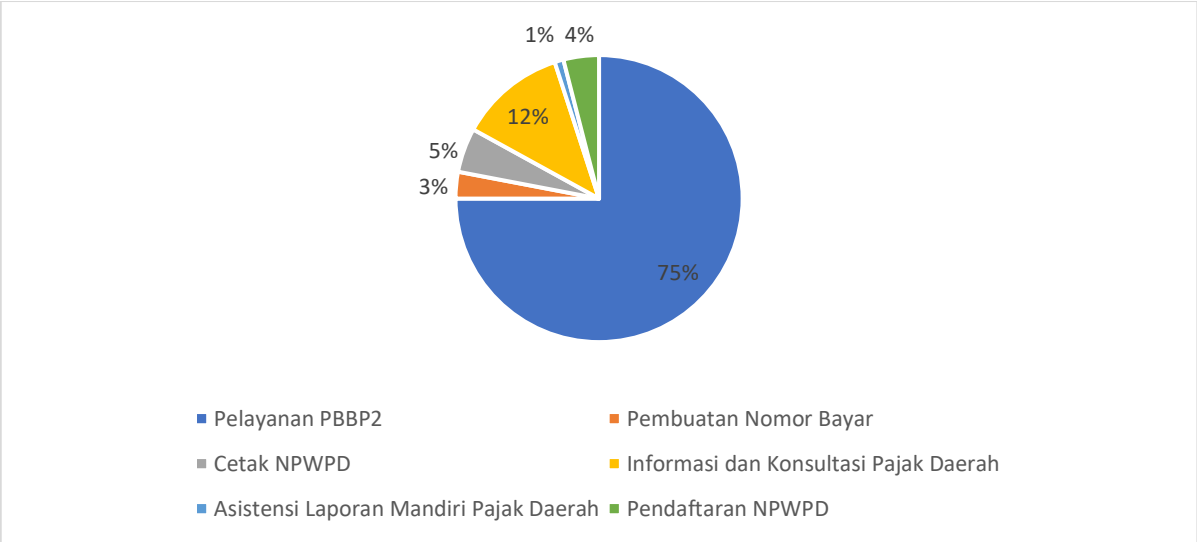
No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	ASN	20	20%
2	Perangkat Desa	20	20%
3	Karyawan Swasta	32	31%
	Lainnya	29	29%



Adapun Jenis pelayanan yang banyak dilakukan yaitu pelayanan PBBP2, 75% pelayanan Pembuatan Nomor Bayar, 3% pelayanan Cetak NPWPD 5% Informasi dan Konsultasi Pajak Daerah 13%, Asistensi Laporan Mandiri Pajak Daerah 1% dan Pendaftaran NPWPD 4%.

Tabel 3.4
Responden Kategori Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah	%
1	Layanan PBB-P2	75	75%
2	Pembuatan Nomor Bayar	3	3%
3	Cetak NPWPD	5	5%
4	Informasi dan Konsultasi Pajak Daerah	13	12%
5	Asistensi Laporan Mandiri Pajak Daerah	1	1%
6	Pendaftaran NPWPD	4	4%

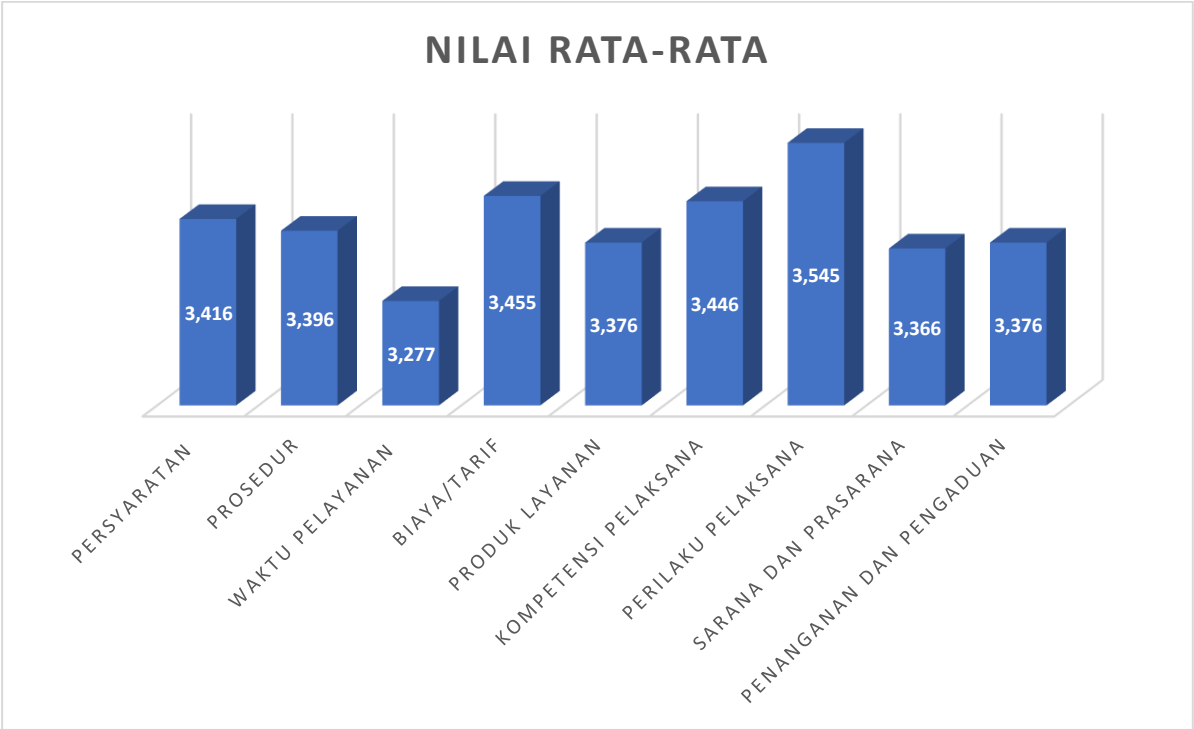


3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.5
Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,416	3,396	3,277	3,455	3,376	3,446	3,545	3,366	3,376
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,15 (B atau BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

4.1 Analisis Permasalahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan Hasil Pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Tiga Unsur dengan nilai terendah yaitu, Waktu Pelayanan dengan nilai 3,277, Maklumat Pelayanan dengan nilai 3,366. Selanjutnya Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,376.
- b. Tiga Unsur dengan nilai tertinggi yaitu, Prilaku Pelaksana dengan nilai 3,545. Biaya Tarif dengan nilai 3,455 dan Kompetensi Pelaksana dengan 3,446.

Berdasar 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 :

1. Waktu Pelayanan (3,277)

Pelayanan Badan Pendapatan Daerah dianggap belum maksimal dari sisi Waktu Pelayanan, hal tersebut karena pelayanan yang belum sesuai dengan ekspektasi para Wajib Pajak, penyebabnya :

- Dalam pelayanan kami sering memerlukan verifikasi lapangan sedangkan wilayah Kabupaten Sukabumi sangat luas, sementara petugas kami khususnya ahli penilai tersertifikasi sangat terbatas.
- Fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan seperti kendaraan operasional juga masih kurang.

2. Sarana Prasarana (3,376)

Bidang sarana prasarana juga masih dianggap belum memenuhi harapan masyarakat hal ini terjadi karena :

- Jangkauan tempat pelayanan atas luasnya wilayah Kabupaten Sukabumi sedangkan tempat pelayanan saat ini hanya ada 2 yaitu di Kantor Bapenda Palabuhanratu dan BJB KCP Kota Sukabumi
- Fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan seperti aplikasi yang belum tersosialisasi maksimal ke Wajib Pajak

3. Penanganan Pengaduan (3,396)

Proses Penanganan Pengaduan harus dilakukan secara teliti karena dalam penangannan yang berhubungan dengan pelayanan khususnya SPPT PBB jika salah penangannan bias berdampak hukum, sementara tenaga ahli untuk penanganan hal tersebut sangatlah terbatas..

Persoalan organisasi semakin bertambah banyak baik dari segi kuantitas maupun tuntutan kualitas para pengguna pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan harus sesuai sebagaimana tuntutan masyarakat atau pengguna jasa kantor semakin kompleks. Hal tersebut bagian dari upaya Badan Pendapatan Daerah untuk melihat kembali sejauhmana kualitas yang dapat diberikan kepada Wajib Pajak. Kualitas pelayanan meliputi berbagai aspek, yakni dilihat dari bagaimana membangun budaya peningkatan kualitas, artinya memberikan kesadaran kepada sumber daya manusia yang ada di dalamnya akan pentingnya kualitas pelayanan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. Perlu perhatian terhadap aspek manajemen tersebut, yang butuh diaplikasikan dalam proses penyelenggaraan organisasi. Tidak kalah pentingnya bahwa penentuan kualitas pelayanan sebagai pedoman dalam penilaian kinerja juga harus menjadi perhatian.

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

1. Unit pelayanan Pajak dan Retribusi yang jauh dibandingkan luas wilayah Kabupaten Sukabumi
2. Komitmen dalam menjalankan Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur pelayanan Wajib Pajak
3. Fasilitas sarana dan Prasarana yang belum optimal
4. Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas pelayanan perpajakan dan retribusi
5. Dukungan aplikasi yang mudah diakses semua Wajib Pajak

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Menindaklanjuti kendala pelayanan di BAPENDA ada empat yang perlu diperhatikan dalam pendekatan untuk mencapai pelayanan prima melalui peningkatan mutu pelayanan, yaitu sebagai berikut:

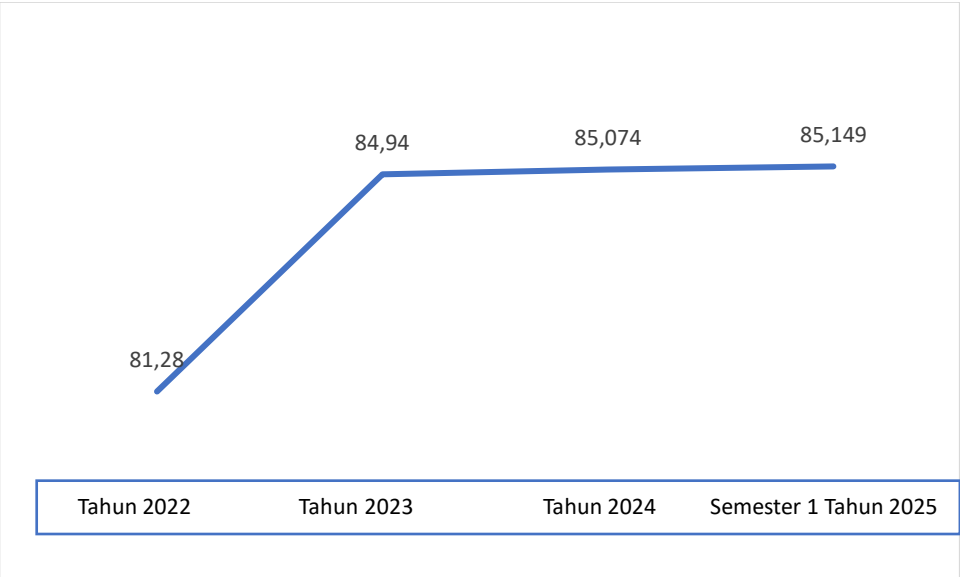
1. Penerima layanan dan harapannya.
Harapan penerima layanan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan. Harapan mereka harus diidentifikasi dan diprioritaskan lalu membuat kriteria untuk menilai kepuasan Wajib Pajak.
2. Perbaikan kinerja
Bapenda tengah berupaya untuk selalu melakukan perbaikan kinerja. Hal tersebut merupakan upaya atas harapan Wajib Pajak. Hal pertama yang dilakukan yaitu mengidentifikasi keluhan Wajib Pajak. Apabila masalah atau keluhan telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.

- 3. Proses perbaikan
Seringkali kinerja disalahkan karena masalah pelayanan dan ketidakpuasan Wajib Pajak pada saat proses itu sendiri tidak dirancang dengan baik untuk mendukung pelayanan. Dengan melibatkan pegawai dalam proses pelayanan, maka dapat diidentifikasi masalah proses yang dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, menyelesaikan penyebab, mengidentifikasi, dan menguji pemecahan atau perbaikan.
- 4. Budaya yang mendukung perbaikan terus menerus
Untuk mencapai pelayanan yang optimal diperlukan organisasi yang sesuai dengan prosedur. Hal tersebut memperkuat organisasi sehingga dapat mendukung peningkatan mutu. Untuk dapat melakukannya, harus sejalan dengan dorongan peningkatan kualitas pelayanan terus-menerus.

4.3Tren Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (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 Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Sukabumi Tahun 2022-2025



BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 85,149. nilai SKM Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
2. Tiga Unsur dengan nilai terendah yaitu, Waktu Pelayanan dengan nilai 3,277, Sarana dan prasarana dengan nilai 3,366. Selanjutnya Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,376.
3. Tiga Unsur dengan nilai tertinggi yaitu, Prilaku Pelaksana dengan nilai 3,545. Biaya tarif dengan nilai 3,455 dan Kompetensi Pelaksana dengan 3,446.

Palabuhanratu, Juli 2025
Kepala,



HERDY SOMANTRI SUBANDI, S.IP., M.SI

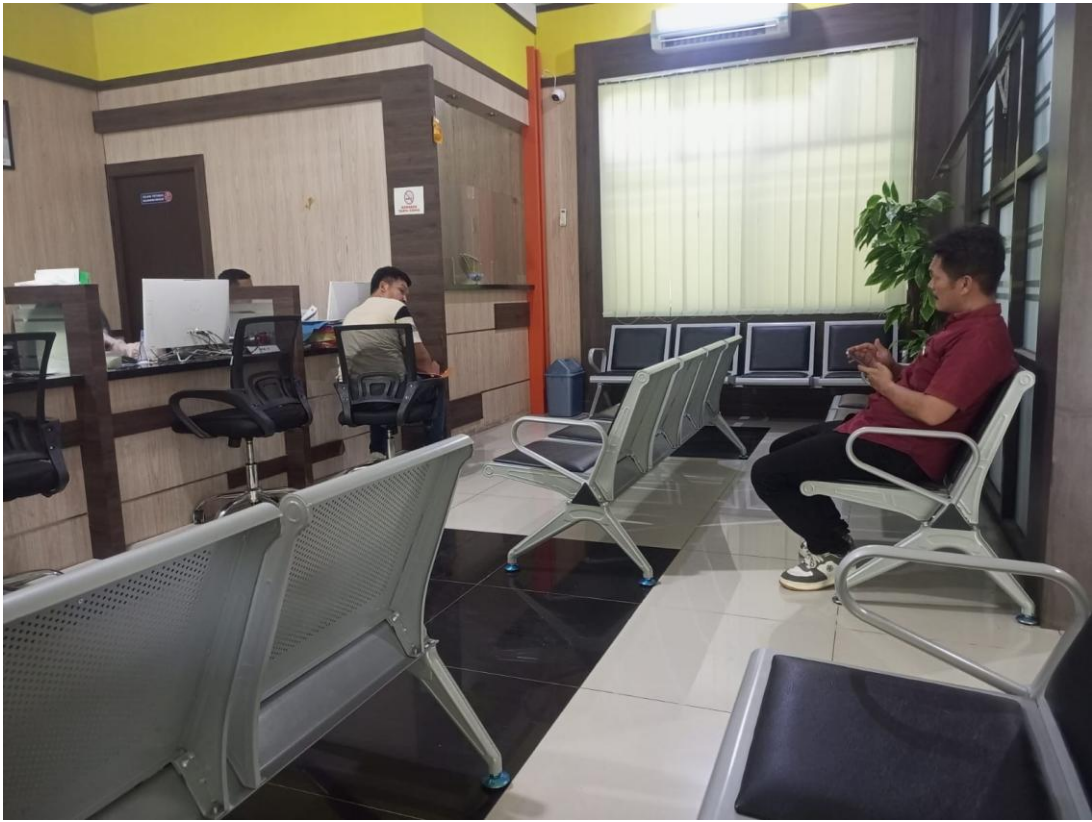
Pembina, IV/a

NIP. 19800425 200801 1 003

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI







KUESIONER

Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sukabumi

Tanggal Survey :
Jam Survey :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Jenis Layanan yang diterima:

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	Pertanyaan	Bobot
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan standar pelayanan pada unit ini : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai (gratis)	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan yang diberikan dengan hasil yang diberikan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan :	

	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan : a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		1 2 3 4

HASIL SURVEY

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
8	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
9	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
25	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
26	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
32	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
38	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	3	4	3	2	3	4	4	4	

44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	4	3	3	3	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4
47	3	3	3	4	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	3	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3
51	3	3	3	3	2	4	4	4	4
52	3	3	4	3	3	4	3	4	3
53	4	3	4	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	3
62	3	4	3	3	3	3	3	3	3
63	4	3	4	3	3	3	4	4	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	3	3	4	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	4	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	4	4	4	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3
77	3	3	4	2	3	3	4	3	3
78	4	3	3	3	4	4	4	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	3	4	3	3	3	4	3	3
82	4	4	4	4	4	4	3	3	3
83	4	3	4	1	4	4	4	3	4
84	4	3	3	3	4	3	4	3	4
85	3	4	4	3	4	4	4	3	3
86	3	4	4	3	3	4	4	3	3
87	3	4	3	2	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	3	4	3	3
89	3	3	3	3	3	4	4	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	2	4	3	3	3	3

95	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
98	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
100	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	345	343	349	331	341	348	358	340	341	
NRR / Unsur	3,416	3,396	3,455	3,277	3,376	3,446	3,545	3,366	3,376	
NRR tertimbang/ unsur	0,380	0,377	0,384	0,364	0,375	0,383	0,394	0,374	0,375	*) 3,406
IKM Perangkat Daerah										**) 85,149