



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SERUYAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

**LAPORAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
I K M
TRIWULAN I JANUARI – MARET 2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Seruyan Periode Bulan Januari – Maret 2025 dapat diselesaikan.

Laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi pelayanan Perpajakan Daerah, tidak lain dilakukan untuk melaksanakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui hasil survei ini diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Seruyan dimasa yang akan datang, Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik BAPENDA.

Kuala Pembuang, 22 April 2025



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. DASAR HUKUM.....	3
1.3. PENGERTIAN UMUM.....	3
1.4. MAKSUD DAN TUJUAN	5
1.5. HASIL YANG INGIN DICAPAI	6
1.6. SISTEMATIKA.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM ORGANISASI.....	10
2.1. DASAR HUKUM.....	10
2.2. STRUKTUR ORGANISASI.....	10
2.3. VISI, MISI dan MOTTO	12
2.4. Sumber Daya Manusia	12
2.5. Sarana dan Prasarana	14
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN.....	15
3.1. Tahapan Kegiatan Survei.....	15
3.2. Variabel Survei	16
3.3. Objek Survei.....	18
3.4. Responden.....	18
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.6. Bentuk Jawaban	19
3.7. Metode Pengolahan Data	20
3.8. Metode Analisis Data.	21

3.9. Penyusunan Laporan.....	22
BAB IV HASIL SURVEI	23
4.1. Responden.....	23
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	24
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
4.2. Hasil.....	25
4.2.1. Persyaratan	25
4.2.2. Prosedur.....	25
4.2.3. Waktu Pelayanan.....	25
4.2.4. Biaya/Tarif	25
4.2.5. Produk layanan	26
4.2.6. Kompetensi Pelaksan.....	26
4.2.7. Perilaku Pelaksana	26
4.2.8. Sarana dan Prasarana	27
4.2.9. Penanganan Pengaduan	27
BAB V PENUTUP	28
5.1. Kesimpulan	28
5.2. Rekomendasi.....	28
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian.....	13
Tabel 2.2 Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	13
Tabel 2.3 Susunan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	14
Tabel 3.1 Skala dan Kriteria Jawaban	20
Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	23
Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	24
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, atau dengan kata lain Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik.

Hingga kini potret Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai 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 Aparatur Pemerintah.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit.

Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur Survei Kepuasan Masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sejauh ini, kinerja pelayanan publik Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Maka diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal BAPENDA dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan merupakan salah satu instansi Pemerintah di Kabupaten Seruyan yang melakukan pelayanan publik. Berdasarkan uraian diatas maka sudah selayaknya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan mengukur kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, yaitu dengan melakukan “Survei Kepuasan Masyarakat” bagi para pengguna layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Nomor 05 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Dearah Kabupaten Seruyan.

1.3. PENGERTIAN UMUM

Mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berikut adalah beberapa pengertian umum yang dipandang perlu untuk disajikan sebagai berikut :

- a) **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah Data 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.

- c) **Penyelenggara pelayanan publik** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d) **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- e) **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- g) **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- h) **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- j) **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.
- k) **Unsur Pelayanan** adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- l) **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan.
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 Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan
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 Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan.

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM),

atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

1.6. SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Pengertian Umum
- 1.4. Maksud dan Tujuan
- 1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai
- 1.6. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM BAPENDA

- 2.1. Dasar Hukum Pembentukan
- 2.2. Struktur Organisasi
- 2.3. Visi, Misi dan Motto Pelayanan
- 2.4. Sumber Daya Manusia
- 2.5. Sarana dan Prasarana

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

- 3.1. Tahapan Kegiatan Survei
- 3.2. Variabel Survei
- 3.3. Objek Survei
- 3.4. Responden
- 3.5. Metode Pengumpulan Data
- 3.6. Bentuk Jawaban
- 3.7. Metode Pengolahan data
- 3.8. Metode Analisis Data
- 3.9. Penyusunan Laporan

BAB IV HASIL SURVEI

4.1. Responden

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

4.2. Hasil

4.2.1 Persyaratan

4.2.2 Prosedur

4.2.3 Waktu Pelaksanaan

4.2.4 Biaya/Tarif

4.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

4.2.6 Kompetensi Pelaksana

4.2.7 Perilaku Pelaksana

4.2.8 Sarana dan Prasarana

4.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.2 Rekomendasi

BAB II

GAMBARAN UMUM ORGANISASI

2.1. DASAR HUKUM

Perjalanan pembentukan Organisasi Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Seruyan ditinjau dari aspek regulatif/yuridis adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan.
2. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 54 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan.

2.2. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan terdiri dari :

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat yang membawahkan :
 - a) Subbagian Penyusunan Program dan Keuangan ;
 - b) Subbagian Umum, Perlengkapan dan Kepegawaian.
3. Bidang, terdiri dari :
 - a) Bidang Perencanaan, Pelayanan dan Penyuluhan Pendapatan Daerah, membawahkan :
 - 1) Subbidang Perencanaan dan Pelayanan Pendapatan Daerah;

- 2) Subbidang Penyusunan Kebijakan dan
Penyuluhan Pendapatan Daerah.
 - b) Bidang Pendataan, Penilaian dan Penetapan Pajak Daerah,
membawahkan :
 - 1) Subbidang Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah;
 - 2) Subbidang Pengolahan Data dan Penetapan Pajak Daerah.
 - c) Bidang Penagihan, Pengawasan dan Penyelesaian Keberatan
Pemungutan, membawahkan:
 - 1) Subbidang Penagihan Pajak;
 - 2) Subbidang Pengawasan dan Penyelesaian
Keberatan Pajak Daerah.
 - d) Bidang Evaluasi dan Pelaporan Pendapatan Daerah :
 - 1) Subbidang Monitoring dan Evaluasi Pendapatan Daerah;
 - 2) Subbidang Pelaporan Pendapatan Daerah;
4. Jabatan Fungsional.

2.3. VISI, MISI dan MOTTO

A. Visi

Visi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan yang menunjukkan jati diri dan fungsinya sebagai pendorong (motivator) dibidang peningkatan di daerah adalah ***“Menjadi Unit Pelayanan Yang Amanah Andal dan Profesional”***

B. Misi

Misi Pendapatan Daerah Seruyan sebagai berikut :

1. Meningkatkan Intergritas, Etika dan kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan
2. Mengoptimalkan Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah Serta Sumber Pendapatan Asli Daerah Lainnya
3. Menerapkan Sistem dan Prosedur Pelayanan Pajak Daerah Yang Berbasis Teknologi
4. Meningkatkan Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Daerah

C. MOTTO

Motto Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah:

“Sapa Wajib Pajak Dengan Ramah (Tanya Keperluan, Atasi Pemasalahan, Respect Pelayanan, Sampaikan Terima Kasih)”

2.4. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, BAPENDA Kabupaten Seruyan memiliki jumlah aparatur sebanyak 69 orang pegawai, sebagaimana tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Susunan Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	36
2.	Pegawai Non ASN	33
Jumlah		69

Berdasarkan tingkat pendidikan aparatur pada BAPENDA Kabupaten Seruyan memiliki tingkat pendidikan sebagaimana tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2 Susunan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	S-2	4
2.	S-1/D-IV	28
3.	D-3	6
5.	SLTA	25
6.	SLTP	3
7.	SD	3
Jumlah		69

Berdasarkan jenis kelamin aparaturnya pada BAPENDA Kabupaten Seruyan sebagaimana tabel 2.3 berikut :

Tabel 2.3 Susunan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Status Kepegawaian	Jumlah (Orang)
1.	Laki-Laki	40
2.	Perempuan	29
Jumlah		69

2.5. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana di syatkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu komputer, laptop, printer, mesin ketik, mesin fotocopy, ruang tunggu, tempat bermain anak, kotak aduan, papan informasi, toilet, tempat parkir, tv, ruang ber-AC, surat kabar harian, layanan online serta nomor layanan dan sms.

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal pelayanan perizinan dan non-perizinan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan disajikan dalam uraian di bawah ini :

a. Persiapan

Dilaksanakan rapat perencanaan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan materi pokok : penyusunan jadwal survei, penunjukan petugas pengelola SKM, perumusan format kuisisioner SKM dan sistematika penyusunan laporan SKM.

b. Pengumpulan data

Pelaksanaan Survei dengan cara mewajibkan pemohon untuk memberikan penilaian sesuai dengan format kuisisioner yang telah disediakan oleh BAPENDA Kabupaten Seruyan atau langsung mengisi E-SKM pada android sebelum mengambil dokumen izin dan nonperizinan yang dimohonkan. Sehingga responden adalah seluruh pemohon pelayanan perizinan dan non perizinan dalam periode tertentu.

c. Pengolahan dan analisis data

Pengolahan dan analisis data dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan berpedoman pada teknis analisis data sebagaimana termaktub dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017. Sebelum dilakukan publikasi atas hasil survei, petugas pengelola SKM menyampaikan laporan atau melakukan paparan kepada kepala BAPENDA Kabupaten Seruyan.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM dilaksanakan guna memenuhi kewajiban sebagaimana diatur pada pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 dan untuk bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada BAPENDA Kabupaten Seruyan adalah kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung atau melalui E-SKM pada android. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur dalam kuisioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi pelayanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelaksanaan

Waktu Pelaksanaan 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 bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk dan 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, keterampilan 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.

3.3. Objek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.4. Responden

Responden adalah seluruh pemohon yang mengurus Perpajakan Daerah di BAPENDA Kabupaten Seruyan dalam periode tertentu.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Data jumlah responden diambil dari lokasi berdasarkan pada jumlah permohonan perizinan dan nonperizinan yang diajukan. Lokasi pengumpulan data melalui survei, dilaksanakan di dalam gedung BAPENDA Kabupaten Seruyan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada pemohon atau melalui E-SKM pada android kepada pemohon sebelum mengambil dokumen izin yang telah selesai, pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Kuesioner yang diberikan terdiri dari beberapa bagian yaitu:

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis izin yang dimohonkan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini 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.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3.6. Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban dari setiap unsur pelayanan dalam kuesioner bersifat kualitatif secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skala dan Kriteria Jawaban

Skala	Kriteria
1	Tidak Baik
2	Kurang Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

3.7. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data meliputi kegiatan pengolahan entri data isian kuesioner dari setiap responden. Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

bobot nilai per unsur

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
2	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
4	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

3.8. Metode Analisis Data.

Data pendapat masyarakat yang telah diisikan ke dalam masingmasing kuisisioner kemudian disusun dengan mengompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecendrungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, nilai masingmasing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

3.9. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

HASIL SURVEI

4.1. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat BAPENDA Kabupaten Seruyan tahun 2025 dilakukan Pada bulan **Januari** sampai **Maret** tahun 2025. Survei dilakukan langsung menggunakan kuesioner yang telah disediakan oleh BAPENDA Kabupaten Seruyan atau melalui E-SKM pada android kepada responden penerima layanan di BAPENDA Kabupaten Seruyan sebelum mengambil dokumen izin dan nonperizinan yang dimohonkan. Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebanyak 59 orang.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	40
2	Perempuan	19
Jumlah		59

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jumlah responden berdasarkan Jenjang pendidikan terakhir dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	0
2.	SLTP	0
3.	SLTA	29
5.	S-1/D-IV	30
6.	S-2	0
Jumlah		59

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jumlah responden berdasarkan Pekerjaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebagaimana terlihat pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	15
2	Swasta	11
3	Wirausaha	0
4	Lainnya	33
Jumlah		59

4.2. Hasil

Hasil survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut:

4.2.1. Persyaratan

Persyaratan yang ditanyakan kepada responden adalah persyaratan tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya, yang menyatakan “ Sesuai ” sebanyak 33 responden, yang menyatakan “ Sangat Sesuai ” sebanyak 26 responden.

4.2.2. Prosedur

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, yang menyatakan “ Mudah ” sebanyak 27 responden dan yang menyatakan “ Sangat Mudah ” sebanyak 32 responden.

4.2.3. Waktu Pelayanan

Pertanyaan terhadap waktu pelayanan adalah menilai waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, yang menyatakan “ Cepat ” sebanyak 36 responden dan yang menyatakan “ Sangat Cepat ” sebanyak 23 responden.

4.2.4. Biaya/Tarif

BAPENDA tidak pernah meminta bayaran ataupun pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang diberikan terkecuali biaya yang sudah diatur oleh peraturan yang berlaku, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Dari hasil survei

yang didapatkan, yang menyatakan “Murah” sebanyak 11 responden, dan yang menyatakan “Gratis” sebanyak 48 responden. Dari hasil responden tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan di BAPENDA telah konsisten dan jujur dalam memberikan pelayanan.

4.2.5. Produk layanan

Produk layanan merupakan produk layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, hasil yang didapatkan adalah yang menyatakan “Sesuai” sebanyak 27 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sesuai” sebanyak 32 responden.

4.2.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman, yang menyatakan “Kompeten” sebanyak 21 responden, dan yang menyatakan “Sangat Kompeten” sebanyak 38 responden.

4.2.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah kerapihan, keramahan, pemahaman dan kedisiplinan petugas pelayanan, yang menyatakan “Sopan dan Ramah” sebanyak 23 responden, dan yang menyatakan “Sangat Sopan dan Ramah” sebanyak 36 responden.

4.2.8. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, komputer, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan. Dari total 59 responden yang memberikan pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana, yang menyatakan “Baik” sebanyak 30 responden, dan yang menyatakan “Sangat Baik” sebanyak 29 responden.

4.2.9. Penanganan Pengaduan

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan pengaduan pelayanan di BAPENDA, terlebih dahulu responden diberikan pertanyaan terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari total 59 responden, yang menyatakan “Berfungsi Kurang Maksimal” sebanyak 4 responden dan yang menyatakan “Dikelola Dengan Baik” sebanyak 55 responden

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh nilai baik dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh BAPENDA Kabupaten Seruyan. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada “pelanggan” dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di BAPENDA Kabupaten Seruyan. Selain itu perlu juga perhatian dari Instansi dan Pihak Terkait dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan BAPENDA Kabupaten Seruyan dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut, antara lain penempatan tenaga teknis yang punya komitmen untuk bekerja, pendanaan yang dibutuhkan dalam kelengkapan pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di BAPENDA Kabupaten Seruyan. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

5.2. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas

pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.

- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Unit pelayanan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Seruyan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi 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 IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei 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.

Akhirnya demikian hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh IKM unit pelayanan **89,11** dengan nilai **Sangat Baik** dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh BAPENDA Kabupaten Seruyan semoga Allah SWT memberikan petunjuk kepada kita semua dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur sipil negara demi bakti kita kepada bangsa dan negara khususnya untuk Kabupaten Seruyan agar lebih maju.

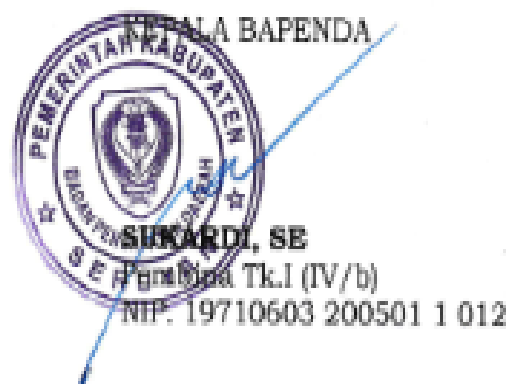


Foto gedung BAPENDA tampak depan



Kantor BAPENDA Seruyan tampak depan



Lapangan Apel dan Futsal Bapenda



Tempat Parkir Khusus Pegawai BAPENDA Roda 2 dan Roda 4



Parkir Khusus Pegawai Bapenda Roda 2



Parkir roda 4 khusus Pegawai BAPENDA



Parkir Roda 2 dan 4 Khusus Tamu dan Pemohon





Fasilitas Cuci Tangan



**Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah
Triwulan I Tahun 2025**

Meja Pelayanan



Pelayanan Buku Tamu



Ruang Tunggu Tamu



**Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah
Triwulan I Tahun 2025**

Fasilitas Televisi Ruang Tunggu



Fasilitas Makanan dan Minuman Gratis Khusus Untuk Pemohon





**Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah
Triwulan I Tahun 2025**

Fasilitas Tempat Bermain Anak



Fasilitas Ruang Menyusui Ibu dan Asi Eksklusif



Kotak Pengaduan dan Saran



Loket Pembayaran



**Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah
Triwulan I Tahun 2025**

Area Merokok



Back Office



**Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah
Triwulan I Tahun 2025**

Musholla Kantor



Fasilitas Toilet Terpisah



Ruang rapat



**Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pendapatan Daerah
Triwulan I Tahun 2025**

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit Pelayanan : Badan Pendapatan Daerah
Alamat : Jl. Ahmad Yani Kuala Pembuang
Bulan : Januari – Maret 2025

No	Tanggal	Jam Survei	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan									
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	17-Jan-25	08.00 - 12.00	29	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	3	4	4	4
2	22-Jan-25	08.00 - 12.00	37	Laki - Laki	S1	PNS	3	4	3	4	4	4	4	3	4
3	22-Jan-25	08.00 - 12.00	50	Laki - Laki	SMA	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	23-Jan-25	08.00 - 12.00	46	Laki - Laki	S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	3	4
5	24-Jan-25	08.00 - 12.00	43	Perempuan	S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	3	4
6	24-Jan-25	13.00 - 14.00	39	Laki - Laki	S1	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	4
7	29-Jan-25	08.00 - 12.00	49	Laki - Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	30-Jan-25	08.00 - 12.00	26	Perempuan	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	30-Jan-25	13.00 - 14.00	37	Laki - Laki	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
10	07-Feb-25	08.00 - 12.00	53	Laki - Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	07-Feb-25	08.00 - 12.00	41	Laki - Laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	12-Feb-25	08.00 - 12.00	48	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	12-Feb-25	08.00 - 12.00	32	Laki - Laki	SMA	Swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14	12-Feb-25	08.00 - 12.00	29	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	3	4
15	12-Feb-25	13.00 - 14.00	41	Laki - Laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	13-Feb-25	08.00 - 12.00	51	Laki - Laki	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	13-Feb-25	13.00 - 14.00	29	Perempuan	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	17-Feb-25	08.00 - 12.00	33	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	3	4
19	17-Feb-25	08.00 - 12.00	42	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	17-Feb-25	08.00 - 12.00	39	Laki - Laki	SMA	PNS	3	3	4	4	3	3	3	3	4
21	17-Feb-25	08.00 - 12.00	31	Perempuan	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	4
22	17-Feb-25	08.00 - 12.00	39	Laki - Laki	SMA	Lainnya	4	3	4	3	4	4	3	4	4

No	Tanggal	Jam Survei	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan									
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
23	17-Feb-25	08.00 - 12.00	29	Perempuan	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	17-Feb-25	08.00 - 12.00	46	Perempuan	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	18-Feb-25	13.00 - 14.00	35	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	19-Feb-25	08.00 - 12.00	27	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	19-Feb-25	08.00 - 12.00	29	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	21-Feb-25	13.00 - 14.00	39	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	21-Feb-25	13.00 - 14.00	26	Perempuan	SMA	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	21-Feb-25	08.00 - 12.00	33	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	4	4
31	24-Feb-25	08.00 - 12.00	34	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	4	3	4	4	4	3	3	4
32	25-Feb-25	08.00 - 12.00	41	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	26-Feb-25	08.00 - 12.00	37	Perempuan	SMA	Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4
34	26-Feb-25	08.00 - 12.00	38	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	28-Feb-25	08.00 - 12.00	29	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	4	3	4	3	4	3	4
36	28-Feb-25	13.00 - 14.00	31	Laki - Laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	03-Mar-25	13.00 - 14.00	39	Laki - Laki	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	03-Mar-25	08.00 - 12.00	31	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	04-Mar-25	08.00 - 12.00	45	Laki - Laki	SMA	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4
40	04-Mar-25	08.00 - 12.00	28	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	04-Mar-25	08.00 - 12.00	39	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	05-Mar-25	13.00 - 14.00	41	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	05-Mar-25	13.00 - 14.00	27	Laki - Laki	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	06-Mar-25	08.00 - 12.00	28	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	06-Mar-25	08.00 - 12.00	49	Laki - Laki	SMA	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4
46	06-Mar-25	08.00 - 12.00	37	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	07-Mar-25	08.00 - 12.00	54	Perempuan	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	07-Mar-25	08.00 - 12.00	43	Laki - Laki	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	18-Mar-25	08.00 - 12.00	51	Perempuan	SMA	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	18-Mar-25	08.00 - 12.00	36	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	19-Mar-25	08.00 - 12.00	26	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	19-Mar-25	08.00 - 12.00	25	Laki - Laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Tanggal	Jam Survei	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan									
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
53	21-Mar-25	08.00 - 12.00	49	Laki - Laki	SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	21-Mar-25	08.00 - 12.00	28	Laki - Laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	24-Mar-25	08.00 - 12.00	44	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	4	4	3	3	4	4	4	4
56	24-Mar-25	08.00 - 12.00	47	Perempuan	SMA	PNS	3	4	4	4	3	4	4	3	4
57	24-Mar-25	08.00 - 12.00	32	Laki - Laki	SMA	Lainnya	3	4	3	3	3	4	4	4	4
58	24-Mar-25	08.00 - 12.00	31	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	24-Mar-25	08.00 - 12.00	52	Laki - Laki	SMA	PNS	4	4	3	4	3	4	3	4	4
Total Dari Nilai Persepsi Per Unit							203	209	200	225	209	215	213	206	232
NRR/Unsur							3,4407	3,5424	3,3898	3,8136	3,5424	3,6441	3,6102	3,4915	3,9322
NRR Tertimbang/Unsur							0,3784	0,3896	0,3728	0,4194	0,3896	0,4008	0,3971	0,3840	0,4325

Keterangan :
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Uns= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah
kuesioner yang terisi NRR tertimba= NRR per unsur x
0,111 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik)
B (Baik)
C (Kurang Baik)
D (Tidak Baik) BAIK

89.11	A	Kode Unsur	Unsur	Rata-rata	Index
		U1	Persyaratan pelayanan	3,44	86,00
		U2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,54	88,50
		U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,38	84,50
		U4	Biaya/ Tarif	3,81	95,25
		U5	Produk/ hasil layanan	3,54	88,50
		U6	Kompetensi pelaksana	3,64	91,00
		U7	Perilaku pelaksana	3,61	90,25
		U8	Sarana dan Prasarana	3,49	87,25
		U9	Penanganan pengaduan	3,93	98,25
Jumlah Unsur Digunakan :			9.00		
Total			3,56	89,11	